

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Рабочая программа дисциплины

ОЦ.Ф.1. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	2	2
Семестр	21	21
Лекции (час)	32	8
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	32	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	8	64
Курсовая работа (час)		
Всего часов	72	72
Зачет (семестр)		
Экзамен (семестр)	21	21

Иркутск 2025

Программа составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Автор Е.В. Кузнецова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании цикловой комиссии сервиса и рекреации

1. Цели изучения дисциплины

Оценивать качество предоставленного сервиса.

Применять принципы и требования сервиса при обслуживании клиентов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУОП
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	З. методы работы в профессиональной и смежных сферах
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	З. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	У. определять необходимые ресурсы
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	У. определять необходимые ресурсы У. организовывать работу коллектива и команды

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ: Федеральный компонент.

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "Менеджмент в туризме и гостеприимстве", "Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства", "Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства", "Технологии и организация гостиничного обслуживания", "Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве", "Маркетинговые технологии в сфере туризма и гостиничного бизнеса", "Предоставление туроператорских услуг", "Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса"

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зач. ед., 72 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	32	8
Практические (сем, лаб.) занятия	32	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	8	64
Всего часов	72	72

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Понятие сервиса и организация сервисной деятельности	21	4		32		контрольная работа по разделу 1
2	Осуществление услуг	21	4		32		контрольная работа по разделу 2
	ИТОГО		8		64		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Понятие сервиса и организация сервисной деятельности	21	22	24	4	10	контрольная работа по разделу 1
2	Осуществление услуг	21	10	8	4	10	контрольная работа по разделу 2
	ИТОГО		32	32	8	20	

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1.1	Услуги в современной экономике	Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
1.1	Сущность системы сервиса	Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		документации, доставка изделия, при-ведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.
1.2	Основы теории услуг	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессио-нальные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, про-изводственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, иде-альные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные.
1.2	Основные характеристики услуг	Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставле-ния услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы ис-полнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязатель-ность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
1.3	Основные подходы к осуществлению сервиса	Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осу-ществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребите-лям, по масштабу. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.
1.4	Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека	Сервис как потребность. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
1.5	Формы и методы обслу-живания потре-бителей	Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с вы-ездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с ис-пользованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, само-обслуживание, экспресс-обслуживание.
1.6	Обслуживание потребителей в контактной зоне	Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные ка-чества сотрудника. Культура сервиса.
1.7	Правила обслу-живания потре-бителей	Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию от-ношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борь-бы, ограничению рисков. Договор как

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.
1.8	Качество оказания услуг	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.
1.9	Контроль качества обслуживания	Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОС-Тов.
2.1	Социально-культурные услуги	Понятие социально-культурных услуг, особенности их предоставления
2.2	Туристические услуги	Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
2.2	Сервис туристических услуг	Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме.
2.3	Экскурсионные услуги	Услуги экскурсоводов, гидов, гидов-переводчиков. Безопасность экскурсионного обслуживания.
2.3	Экскурсионные услуги	Понятие экскурсионных услуг. Классификация экскурсий. Требования к качеству экскурсионных услуг
2.3		

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Сегментирование рынка услуг.. практическая работа
1	Оценка качества услуг. практическая работа
1	Разработка системы контроля качества сервиса. практическая работа
1	Оценка результатов контроля качества сервиса. практическая работа
2	Оценка предоставленной туристской услуги требованиям сервиса. практическая работа
2	Сервис при самостоятельном туризме14. практическая работа
2	Требования к качеству экскурсионных услуг.. практическая работа
2	Организация экскурсионного обслуживания гостей. практическая работа
1	Формирование постоянной клиентуры рынка. практическая работа
1	Оценка выполнения требований по предоставлению услуг.. практическая работа
1	Анализ удовлетворенности потребностей.. практическая работа
1	Анализ применяемых форм и методов обслуживания потребителей. практическая работа
1	Отработка навыков работы персонала в контактной зоне.. практическая работа

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Культура сервиса. практическая работа
1	Соблюдение правил обслуживания потребителей. практическая работа
1	Составление договора на оказание услуг потребителю. практическая работа

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Понятие сервиса и организация сервисной деятельности	ОК 01	З.методы работы в профессиональной и смежных сферах	контрольная работа по разделу 1 Вопросы 1-7	2 балла за каждый правильный ответ (14)
2		ОК 04	З.психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	контрольная работа по разделу 1 Вопросы 8-15	2 балла за каждый правильный ответ (16)
3		ОК 04	У.определять необходимые ресурсы	контрольная работа по разделу 1 Задача 1	20 баллов за правильное решение (20)
4		ОК 04	У.организовывать работу коллектива и команды	контрольная работа по разделу 1 Задача 2	20 баллов за правильное решение (20)
5	2. Осуществление услуг	ОК 01	У.определять необходимые ресурсы	контрольная работа по разделу 2 задача 1	10 баллов за правильное решение (10)
6		ОК 04	У.организовывать работу коллектива и команды	контрольная работа по разделу 2 задача 2	10 баллов за правильное решение (10)
7		ОК 01	З.методы работы в профессиональной и смежных сферах	контрольная работа по разделу 2 тест	2 балла за каждый правильный ответ (6)
8		ОК 04	З.психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	контрольная работа по разделу 2 тест	2 балла за каждый правильный ответ (4)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 21.

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «БГУ»)**

Направление - 43.02.16 Туризм и
гостеприимство
Профиль - Туризм и гостеприимство
Цикловая комиссия сервиса и рекреации
Дисциплина - Сервисная деятельность в
туризме и гостеприимстве

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. задача 2 (60 баллов).

Составитель _____ Е.В. Кузнецова

Председатель цикловой комиссии _____

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. [Бражников, М. А. Сервисология : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — \(Профессиональное образование\). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт \[сайт\]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568991>](#)

б) дополнительная литература:

1. [Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 293 с. — \(Высшее образование\). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт \[сайт\]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562141>](#)
[Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — \(Высшее образование\). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт \[сайт\]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561478>](#)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Российский Союз Туриндустрии, адрес доступа: <http://www.rostourunion.ru/>. доступ неограниченный

– Университетская библиотека онлайн, адрес доступа: <http://www.biblioclub.ru/>. доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет при условии регистрации в БГУ

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области психологии делового общения и конфликтологии.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);
- выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

– Google Chrome,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

– Кабинет социально-гуманитарных дисциплин