



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Кубанский государственный университет»  
в г. Геленджике

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами

  
А.А. Евдокимов

« 24 »



**Рабочая программа учебной дисциплины**


**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ  
И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа дисциплины ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее - ФГОС СПО), утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)

Организация-разработчик: филиал ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике

Дисциплина	ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ	
Форма обучения	очная	
Учебный год	2024-2025	
2 курс	3-4 семестр	
Лекции:	160 часов	
Практические занятия:	114 часов	
Самостоятельные занятия:	8 час	
Форма итогового контроля	экзамен	

Составитель: преподаватель, канд. социол. наук  Т.А.Резуенко  
(подпись)

Программа рассмотрена и утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальностей Гостиничное дело и Туризм и гостеприимство

Протокол № 10 от «24» мая 2024 г.


Председатель ПЦК  Т.А.Резуенко  
(подпись)

Рецензенты:

Генеральный директор ОАО  
«Санаторий «Красная Талка»



К.Т.Димитриев

ИП Стефанова З.К., отель «Парадейсон» 




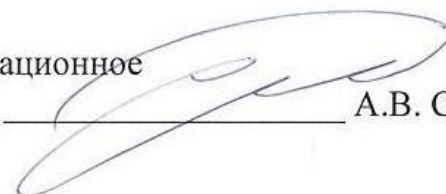
З.К.Стефанова

ЛИСТ  
согласования рабочей учебной программы по дисциплине  
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И  
ГОСТЕПРИИМСТВЕ  
Специальность среднего профессионального образования:  
43.02.16 Туризм и гостеприимство.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала \_\_\_\_\_  Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала \_\_\_\_\_  Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное  
обеспечение образовательной программы) \_\_\_\_\_  А.В. Сметанин

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы дисциплины	4
2. Структура и содержание дисциплины	8
3. Условия реализации дисциплины	13
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	15

## 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	274
в т.ч. в форме практической подготовки	114
в т.ч.:	
теоретическое обучение	160
практические занятия	114
<i>Самостоятельная работа</i>	8
Промежуточная аттестация	12

### 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
-----------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

			программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>160/114</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>40</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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 и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	30	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>30</b>	
	Характеристика основных показателей услуг	8	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>40</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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 и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>30</b>	
	Характеристика классификации потребностей в услугах	30	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>40/54</b>	
<b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>60</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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		

<p><b>потребителей.</b> <b>Качество сервисных услуг</b></p>	<p>клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>Формы и методы обслуживания потребителей. 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 и т.д.</p> <p>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.</p> <p>Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.</p> <p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.</p> <p>Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>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 и т.д. (по применению).</p> <p>Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p>		
	<p><b>В том числе практических и лабораторных</b></p>		

	<b>занятий</b>		
	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	4	
	Определение качества сервисных услуг	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
<b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>40</b>	
	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>54</b>	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	20	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>274</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

##### 3.2.1 Основная литература

1. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. - 2-е изд., стер. - Санкт-Петербург ; Москва ; Краснодар : Лань, 2023. - 246 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 234-244. - ISBN 978-5-507-46007-6 : Текст : непосредственный. 25 экз

2. Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова [и др.] ; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555531>

3. 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, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541866>

4. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 202 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>. - Режим доступа: для



### **Дополнительная литература**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545399>
2. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. - 176 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815943>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-337-8.
3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>
4. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882>
5. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570>

### **Периодические издания**

1. Гостиничное дело
2. Менеджмент сегодня. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-6.html#volume2020-3>
3. Российское предпринимательство. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/65688>
4. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
5. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:  знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,  знание классификаций услуг и сервиса;  знание методов мониторинга рынка услуг;  знание правил обслуживания потребителей услуг.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг;  правила обслуживания потребителей.</p>	<p>Текущий контроль:  - тестирование;  - устный опрос;  - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины  умение описывать методы мониторинга рынка услуг;  умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг;  умение поиска и применения правовых документов.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг;  Воспроизведение правил обслуживания потребителей;  Подбор нормативно-правовых документов</p>	