

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

**специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой) комиссией для  
учебно-методического обеспечения  
специальностей 43.02.10 Туризм и  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол  
№ 1 от «11» сентября 2023 г.

Разработана на основе:  
– Федерального государственного  
образовательного стандарта  
профессионального образования по  
специальности 43.02.16 Туризм и  
гостеприимство (ФГОС СПО) (утвержден  
приказом Минпросвещения России от  
12.12.2022 г. № 1100).

Разработчик: Киреева Ю.А., к.пед.н., доцент, преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Рецензент: Васильева О.В., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

## Содержание

	стр.
1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

### 1.1. Область применения программы

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

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки, специальностям и рабочим профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 1.3. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

**1.3.1. Цель дисциплины:** получение обучающимися специальных знаний и представлений, необходимых для работы в профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС.

#### 1.3.2. Планируемые результаты освоения дисциплины:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии:

- общих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проводить поиск в различных поисковых системах;</li> <li>– использовать различные виды учебных изданий;</li> <li>– применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;</li> <li>– описывать методы мониторинга рынка услуг;</li> <li>– воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг</li> </ul> <p><b>Знания</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– истории и теории в сфере услуг и сервисной деятельности,</li> <li>– классификаций услуг и сервиса;</li> <li>– предприятий индустрии туризма и гостеприимства, оказывающих сервисные услуги;</li> <li>– перечня и особенностей услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства, оказывающих сервисные услуги;</li> <li>– правил обслуживания потребителей услуг на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства;</li> <li>– требований к обслуживающему персоналу предприятий индустрии туризма и гостеприимства</li> </ul>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на	

	государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>64</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>50</b>
в том числе:	
теоретические занятия	22
практические занятия	28
в том числе: в форме практической подготовки	28
самостоятельная работа	12
промежуточная аттестация	2
<b>Промежуточная аттестация в форме:</b> первый семестр – аттестация, второй семестр – дифференцированный зачет.	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (основное и профессионально-ориентированное), лабораторные и практические занятия, прикладной модуль (при наличии)	Объем часов	Формируемые компетенции
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>14</b>	
Тема 1.1. Основы теории услуг	<b>Содержание учебного материала</b> Исторические этапы развития сервисной деятельности. 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 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.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	<b>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</b> Решение задач по классификации услуг по различным параметрам	4	
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	<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 и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Принципы современного сервиса.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	<b>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</b> Структура сферы услуг. Предприятия сферы услуг. Сфера услуг в разных странах мира. Тенденции современного сервиса в разных странах мира.	4	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>48</b>	

<p>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>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.</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>4</p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09</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.		
	<b>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</b>	8	
	Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. Определение качества сервисных услуг. Применение несложных приемов консультирования туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями.		
Тема 2.2. Осуществление услуг в туризме	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Особенности сферы туризма как сервиса. Туристские предприятия, предоставляющие сервисные услуги: транспортные предприятия, туроператоры, турагенты, экскурсионные бюро, туристско-информационные центры. Услуги, предоставляемые туристскими предприятиями. Требования к обслуживающему персоналу		
	<b>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</b>	6	
	Влияние различных видов транспорта на развитие туризма. Функции туроператора и турагента. Функции туристско-информационных центров. Анализ различных должностных инструкций персонала в сфере туризма.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	6	
Тема 2.3. Осуществление услуг в гостеприимстве	<b>Содержание учебного материала</b>	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Особенности сферы гостеприимства как сервиса. Предприятия сферы гостеприимства, предоставляющие сервисные услуги: средства размещения, предприятия питания. Услуги, предоставляемые предприятиями сферы гостеприимства. Требования к обслуживающему персоналу		
	<b>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</b>	6	
	Модели гостеприимства в мировой практике: европейская, американская, восточно-европейская. Специализация предприятий питания. Анализ различных должностных инструкций персонала в сфере гостеприимства.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	6	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>64</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация дисциплины требует наличия кабинета профессиональных дисциплин.

Учебное оборудование: рабочие места обучающихся, рабочее место преподавателя, маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: нормативные документы, комплекты учебно-наглядных и методических пособий, стенды, плакаты

Технические средства: ноутбуки с выходом в сеть Интернет, переносной проектор, магнитофон, аудиоколонки, экран.

#### 3.2. Информационное обеспечение

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

##### **Основная литература:**

1. Жираткова Ж.В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж.В. Жираткова, Т.В. Рассохина, Х.Ф. Очилова. – М.: Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>
2. Михайлова Н.К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 92 с. - ISBN 978-5-507-44980-4. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/266825> .
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. – М.: Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>
4. 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> .

##### **Дополнительная литература:**

5. 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>
6. Бражников М.А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>
7. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
8. Любецкая Т.Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т.Р Любецкая. - 2-е изд., стер. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 308 с. - ISBN 978-5-8114-8117-0. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.

### **Периодические издания:**

1. Газета «Турифо».
2. Журнал «Деловой мир. Туризм и отдых».
3. Журнал «Турбизнес».

### **Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:**

1. Ассоциация туроператоров в России <http://www.atorus.ru/>
2. Все о туризме. Туристическая библиотека. <http://tourlib.net/>
3. Информационное агентство Турифо <http://tourinfo.ru/>
4. Тонкости туризма <http://tourlib.net/>
5. Федеральное Агентство по Туризму Ростуризм <http://www.russiatourism.ru/>
6. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>
7. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
8. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>

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

**Контроль и оценка** результатов осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, а также занятий в форме практической подготовки, направленных на формирование общих компетенций:

<b>Общая/профессиональная компетенция</b>	<b>Тип оценочных мероприятий</b>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Устные и письменные опросы Практические работы Контрольные работы Тестирование Устный ответ студента по билетам Самостоятельная работа Аттестация
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	