

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления



**Рабочая программа дисциплины  
«Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»**

Направление подготовки

43.02.16. Туризм и гостеприимство

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Форма обучения

очно-заочная

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Карачаевск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования **43.02.16. Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК  
«Социально-экономических  
дисциплин»

 Токова С. И.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

## Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

### 43.02.16. Туризм и гостеприимство

#### 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

Дисциплина изучается на:

- очная/очно-заочная/заочная форма обучения: 2 курс, 3-4 семестр - экзамен

#### 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
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	70
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	53
в т. ч.:	
теоретическое обучение	21
практические занятия	33
<i>Самостоятельная работа</i>	5
<i>Контроль</i>	12
<b>Промежуточная аттестация - экзамен</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся
1	2
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>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 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.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Характеристика основных показателей услуг</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>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.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p>
	<p>Характеристика классификации потребностей в услугах</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>	
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>

<p><b>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</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. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности. 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. 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 качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей. 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. 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). Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.</p>
	<p>Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг</p> <p>Определение качества сервисных услуг</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>
<p><b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристического сервиса: внутренний, выездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p>

Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.
Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет № - 301,

столы – 17 шт., угловые столы – 2 шт., стулья – 17 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., компьютер – 20 шт., источник бесперебойного питания 20 шт., трибуна – 1 шт., меловая доска – 1 шт., шкаф-вешалка – 2 шт., камера Web Logitech Webcam Pro9000 (OEM)(USB2,0,1600\*1200, 2Мрх, микрофон) <960-000562> -1 шт., проектор ViewSonic Projector PJD 5453S –1 шт., камера видеонаблюдения HiWatch «DS –i214W4mm» (LAN, 1920\*1080, microSDXC) –2 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.
- пакет приложений для объектно-ориентированного программирования Embarcadero (Item Number: 2013123054325206. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет визуального редактирования растровых изображений GIMP (Лицензия GNU GPLv3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет математического моделирования Mathcad (Contract Number (SCN) 4A1913127. Срок действия лицензии: бессрочная);
- система поиска заимствований в текстах «Антиплагиат ВУЗ» (КОНТРАКТ №0379400000323000002/1 от 27.02.2023 г.);
- Информационно-правовая система «Инофрмио» (Договор № НК 2846 от 18.01.2023 г.);
- пакет визуального 3D-моделирования Blender (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- векторный графический редактор Inkscape (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- программный комплекс для верстки Scribus (Лицензия GNU GPL v3. Срок

действия лицензии: бессрочная);

- Autodesk AutoCAD (Лицензия № 5X6-30X999XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия);

- Autodesk 3DS Max (Лицензия № 5X5-93X928XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия).

### **3.1.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803> – Режим доступа: по подписке.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717> – Режим доступа: по подписке.

3. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-589-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967459> – Режим доступа: по подписке.

### **3.1.2. Дополнительные источники**

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982> – Режим доступа: по подписке.

## **4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **4.1. Темы рефератов (эссе, творческих заданий)**

1. Рынок услуг и его особенности.
2. Покупательский риск в сфере услуг.
3. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
4. Сегментирование рынка услуг.
5. Принципы современного сервиса.
6. Задачи современного сервиса.
7. Основные подходы к осуществлению сервиса.
8. Усиление роли сервиса в современной экономике.
9. Виды сервиса по содержанию работ.

### **4.2. Контрольная работа для обучающихся по заочной форме обучения и методические рекомендации по ее выполнению**

**Задание № 1.** «Учет специфики предоставления различных услуг» (ПК-7).

Цель выполнения контрольной работы – анализ практики предоставления услуг, выделение специфики.



Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, собственные наблюдения на предприятиях сервиса, охарактеризовать:

1. Помещение.
2. Оборудование.
3. Персонал.
4. Организация обслуживания.
5. Основные этапы исполнения услуг.

**Задание № 2.** «Анализ наличия и осуществления отдельных услуг в туризме» (ПК13).

Цель выполнения контрольной работы – проанализировать наличие и осуществление услуг в туризме.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, собственные наблюдения на предприятиях сервиса, охарактеризовать:

Туристские услуги.

1. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.

2. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме.

Экскурсионные услуги.

1. Цель экскурсии: оздоровительная, познавательная, профессионально-деловая, спортивная, религиозная и т.д.

2. Организация экскурсии.

3. Временный выезд в период менее 24 часов.

4. Путешествие без ночевки.

5. Услуги экскурсовода.

Санаторно-оздоровительные услуги.

1. Курорт.

2. Санаторий.

3. Пансионат.

4. Бальнеологическая лечебница.

5. Комплекс услуг.

Контрольная работа оформляется в форме реферата.

