

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

---

Колледж  
(на правах факультета непрерывного профессионального образования)



УТВЕРЖДАЮ  
Директор колледжа

Г.М. Челей

«31» марта 2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Специальность

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация

специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения

Очная

Санкт-Петербург  
2023

Автор

преподаватель

\_\_\_\_\_

(подпись)

Панфилова Т.Е.

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа (на правах факультета непрерывного профессионального образования)  
от 31.03. 2023 г., протокол № 5

Председатель педагогического  
совета

\_\_\_\_\_

(подпись)

Челей Т.М.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии колледжа от  
23.03.2023 г., протокол №5.

Председатель УМК

\_\_\_\_\_

(подпись)

Сагидуллина Г.В.

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

\_\_\_\_\_

(подпись)

Борош Н.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1.</b>	<b>ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ</b>	<b>УЧЕБНОЙ</b>	<b>4</b>
	<b>ДИСЦИПЛИНЫ</b>		
<b>2.</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ</b>	<b>УЧЕБНОЙ</b>	<b>6</b>
	<b>ДИСЦИПЛИНЫ</b>		
<b>3.</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ</b>	<b>УЧЕБНОЙ</b>	<b>9</b>
	<b>ДИСЦИПЛИНЫ</b>		
<b>4.</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА</b>	<b>РЕЗУЛЬТАТОВ</b>	<b>10</b>
	<b>ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		

# **1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1 Область применения рабочей программы**

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

## **1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов:**

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве относится к общепрофессиональному циклу.

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

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

- 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.

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

- знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,
- знание классификаций услуг и сервиса;
- знание методов мониторинга рынка услуг;
- знание правил обслуживания потребителей услуг.

В ходе изучения дисциплины ставится задача формирования следующих общих и профессиональных компетенций:

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

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.

ПК 3.1. Осуществлять деятельность по приему и размещению гостей при заселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

ПК 3.2. Осуществлять деятельность по поддержанию чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

В ходе освоения учебной дисциплины учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися:

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма.

ЛР 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.

ЛР 15 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>
<b>Объем учебной дисциплины (всего)</b>	62
<b>суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	62
в том числе:	
- лекции	22
- практические занятия, в том числе:	40
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	-
<b>Консультации</b>	-
<i>Промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета в 3 семестре</i>	-

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

№	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	<b>Раздел 1. Теоретические и методологические основы сервисной деятельности</b>		
<b>Тема 1.1</b>	<b>Лекции</b> Введение. Роль сервисной деятельности в жизни современного общества. Структура и содержание дисциплины. Исторические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	2	2
	<b>Практические занятия</b> Роль и значение сервиса в мире	4	
<b>Тема 1.2</b>	<b>Лекции</b> Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. Анализ основных этапов обслуживания История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт.	2	2
<b>Тема 1.3</b>	<b>Лекции</b> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека Классификация услуг и сервисной деятельности	2	
<b>Тема 1.4</b>	<b>Лекции</b> Иерархия потребностей. Психология процесса обслуживания потребителей	2	2
	<b>Практические занятия</b> Психология процесса обслуживания потребителей	4	
<b>Тема 1.5</b>	<b>Лекции</b> Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.	2	3
	<b>Практические занятия</b> Контактная зона	4	
<b>Тема 1.6</b>	<b>Лекции</b> Внешние факторы, влияющие на поведение в туризме	2	2
	<b>Практические занятия</b>	4	

	Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.		
<b>Тема 1.7</b>	<b>Лекции</b> Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.	2	
	<b>Практические занятия</b> Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.	4	
	<b>Практические занятия</b> Конфликты в обслуживании туристов и способы их разрешения	4	
	<b>Раздел 2. Технология организации сервисной деятельности в современных реалиях</b>		
<b>Тема 2.1</b>	<b>Лекции</b> Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	2	3
	<b>Практические занятия</b> Исследование рынка образовательных услуг	4	
<b>Тема 2.2</b>	<b>Лекции</b> Услуги гостиничного сервиса.	2	3
	<b>Практические занятия</b> Групповой проект инновационной услуги в туризме	8	
<b>Тема 2.3</b>	<b>Лекции</b> Анализ основных и дополнительных услуг в индустрии размещения	2	3
	<b>Практические занятия</b> Анализ основных и дополнительных услуг в индустрии размещения	4	
<b>Тема 2.4</b>	<b>Лекции</b> Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности	2	2
	<b>ВСЕГО</b>	<b>62</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса

Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж

1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг.21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nippon – 1шт.; сетевой фильтр Buro 1.8 метра – 1 шт.

Программное обеспечение: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат. ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365).

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

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

###### **Основные источники:**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>.

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428>.

3. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496874>.

#### Дополнительные источники:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509256>.

2. Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. Сервисная деятельность: учебник М.: ИТК «Дашков и К°», 2018 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

3. Праздников Н.Н. Сервисная деятельность: учебное пособие АлтГУ, 2014 <http://elibrary.asu.ru/xmloi/handle/asu/2177>

4. Сервис PLUS : научный журнал ФГОУ ВПО РГУТИС., 2 раза в месяц [https://e.lanbook.com/journal/2540#journal\\_name](https://e.lanbook.com/journal/2540#journal_name)  
Современные проблемы сервиса и туризма: Научно-практический журнал Москва, 2018 <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код формируемых компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен <b>уметь</b> : 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. В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2 ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях Дифференцированный зачет

<p><b>знать:</b> 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>		
---	--	--