

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

По специальности:

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация:

Специалист по туризму

Форма обучения – заочная

Год набора 2026

Дербент 2026

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

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК ЕСЭд
(занимаемая должность)

Г.Ю. Казимов
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Естественнонаучных и социально-экономических дисциплин

«26» 06 2026г., протокол № 06

Председатель ПЦК

Г.Ю. Казимов
(степ., инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. 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 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины у студента должны быть сформированы следующие общие компетенции и осваиваются следующие умения и знания

Код ОК	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	- Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	- Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.	- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	- Определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.	- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.
		- Составлять план действия	- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
		- Определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.	- структуру плана для решения задач.
		- Реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий	- порядок оценки результатов решения задач

		- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	- предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. - особенности произношения. - правила чтения текстов профессиональной направленности
--	--	--	--

1.4 Количество часов на освоение учебной дисциплины

Вид учебной работы	Кол-во часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	22
в том числе:	
лекционные занятия	10
практические занятия	12
Самостоятельная работа	68
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия
4 семестр	46	34	12	6	6	
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	46	34	12	6	6	-
Тема 1.1. Основы теории услуг	22	18	4	2	2	-
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	24	16	8	4	4	-
5 семестр	44	34	10	4	6	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности	44	34	10	4	6	-
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	32	24	8	4	4	-
Тема 2.2. Осуществление услуг	12	10	2	-	2	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6					-
Всего	96	68	22	10	12	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
4 семестр		46	
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		46	
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.		
	Практические занятия	2	
	Характеристика основных показателей услуг. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.		
	Самостоятельная работа	18	
	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. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.		
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала	4	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.		
	Практические занятия	4	
	Характеристика классификации потребностей в услугах.		

	Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.		16	
	Самостоятельная работа			
	Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.			
5 семестр		44		
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		44		
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Содержание учебного материала		4	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 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. 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.			
	Практические занятия	4		

	Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. 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.		
	Самостоятельная работа Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. Определение качества сервисных услуг. 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. 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.	24	
	Самостоятельная работа		

Тема 2.2. Осуществление услуг	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.	10	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Практические занятия	2	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.		
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6	
Всего:		96	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности.

368600,

Республика Дагестан,

г. Дербент,

ул. Кобякова, д.32,

ауд № 12 (1 эт.)

Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол)

доска – 1 шт.;

мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;

проекционный экран - 1 шт.;

компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет»;

наглядные пособия, схемы;

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016

аборатория информационно-коммуникационных технологий

368600,

Республика Дагестан,

г. Дербент, ул. Кобякова, д.32,

ауд № 25 (2 эт.)

Учебная мебель (компьютерные столы и стулья ученические);

компьютеры;

доска -1 шт.;

Мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;

Проекционный экран – 1 шт.;

Шкаф книжный – 1 шт.;

Наглядные пособия (стенды, схемы, таблицы);

Периодические издания на иностранных языках, словари.

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Александрова, А. Ю., География туризма : учебник / А. Ю. Александрова, А. И. Зырянов. — Москва : КноРус, 2024. — 448 с. — ISBN 978-5-406-12359-1. — URL: <https://book.ru/book/951714>
2. Воронкова, Л. П., История туризма и гостеприимства + eПриложение : учебное пособие / Л. П. Воронкова. — Москва : КноРус, 2024. — 394 с. — ISBN 978-5-406-12203-7. — URL: <https://book.ru/book/950766>

3. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967>

Дополнительные источники:

1. Генералова, А. Р., Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности для специальности Туризм и гостеприимство : учебник / А. Р. Генералова. — Москва : КноРус, 2025. — 231 с. — ISBN 978-5-406-14026-0. — URL: <https://book.ru/book/956299>
2. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: <https://book.ru/book/950249>
3. Середина, Е. В., География туризма России : учебник / Е. В. Середина. — Москва : КноРус, 2023. — 281 с. — ISBN 978-5-406-10398-2. — URL: <https://book.ru/book/946341>
4. Тарбаев, С. А., Концепция кадрового обеспечения индустрии туризма и гостеприимства в Российской Федерации : научное издание / С. А. Тарбаев, Коллектив авторов. — Москва : КноРус, 2023. — 102 с. — ISBN 978-5-406-12019-4. — URL: <https://book.ru/book/95074>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний осваиваемых в рамках дисциплины: - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях. - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач. - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности. - приемы структурирования информации. - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации. - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности. - основы проектной деятельности - особенности социального и культурного контекста правила оформления документов и построения устных сообщений	Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Экспертная оценка выполнения практических заданий.

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика). - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. - особенности произношения. - правила чтения текстов профессиональной направленности		
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: - Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. - Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. - Определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. - Составлять план действия - Определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. - Реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). - Определять задачи для поиска информации. - Определять необходимые источники информации. - Планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию. - выделять наиболее значимое в перечне информации.	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов	

- оценивать практическую значимость результатов поиска. - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. - использовать современное программное обеспечение. - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач - организовывать работу коллектива и команды. - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы. - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы		
---	--	--