

Приложение

К ООП по специальности/профессии

43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

2025

Программу составили:

1. Нечаева Светлана Викторовна

Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рассмотрено и рекомендовано на заседании кафедры Экономики и туризма

Протокол №8 от 20.05.2025

Заведующий кафедрой Абидова Саратина Айтековна

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

(наименование дисциплины)

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС «43.02.16 Туризм и гостеприимство» по специальности . Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК):

1. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
2. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
3. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
4. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
5. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

| Вид учебной работы | Объём в часах |
|---|----------------------|
| Лекционные занятия | 32 |
| Практическая подготовка | 32 |
| Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки | 64 |
| Форма(-ы) контроля: Зачет | |

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

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|------------------------------------|--|---------------|------------------|---|
| Тема 1 Основы теории услуг | Содержание учебного материала | | | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. |
| 1 | Лекционные занятия №1 Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные | 2 | 1 | |
| 2 | Лекционные занятия №2 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. | 2 | 1 | |
| 3 | Лекционные занятия №3 Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. | 2 | 1 | |
| 4 | Лекционные занятия №4 Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг. Основы туристской индустрии | 2 | 1 | |
| 5 | Практическая подготовка №1 Характеристика основных показателей услуг. Структура индустрии туризма. | 4 | 2 | |
| 6 | Практическая подготовка №2 Характеристика форм и видов туризма. Структура рынка туристских услуг | 4 | 2 | |
| Тема 2 Сущность системы сервиса | Содержание учебного материала | | | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. |
| 1 | Лекционные занятия №5 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. | 4 | 1 | |
| 2 | Лекционные занятия №6 Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный | 2 | 1 | |
| 3 | Лекционные занятия №7 Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. | 2 | 1 | |
| 4 | Практическая подготовка №3 Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Характеристика классификации потребностей в услугах | 4 | 2 | |
| 5 | Практическая подготовка №4 Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии. Теоретические аспекты сервисной деятельности в туризме. Организация обслуживания в сфере туристских услуг | 4 | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|---------------|------------------|---|
| Тема 3 Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг. | Содержание учебного материала | | | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. |
| | 1 Лекционные занятия №8 Правила обслуживания потребителей. | 2 | 1 | |
| | 2 Лекционные занятия №9 Качество услуги. Качество обслуживания. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. | 2 | 1 | |
| | 3 Лекционные занятия №10 Формы и методы обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. | 2 | 1 | |
| | 4 Лекционные занятия №11 Обслуживание потребителей в контактной зоне | 2 | 1 | |
| | 5 Лекционные занятия №12 Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. | 2 | 1 | |
| | 6 Практическая подготовка №5 Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг | 4 | 2 | |
| 7 Практическая подготовка №6 Определение качества сервисных услуг | 4 | 2 | | |
| Тема 4 Осуществление услуг | Содержание учебного материала | | | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. |
| | 1 Лекционные занятия №13 Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. | 2 | 1 | |
| | 2 Лекционные занятия №14 Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. | 2 | 1 | |
| | 3 Лекционные занятия №15 Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги. | 2 | 1 | |
| | 4 Практическая подготовка №7 Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. | 4 | 2 | |
| 5 Практическая подготовка №8 Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства | 4 | 2 | | |
| | Всего | 64 | | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности.

Кабинет географии туризма.

Кабинет информационно-экскурсионной деятельности.

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма).

Лаборатория коммуникативных тренингов.:

1. Стол (18 шт.)
2. Шкаф (1 шт.)
3. Доска (1 шт.)
4. Стул (18 шт.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные 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>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Бурняшева, Л. А., Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2025. — 428 с. — ISBN 978-5-406-13894-6. — URL: <https://book.ru/book/955845>

3.2.3. Интернет-ресурсы

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|--|--|
| Знание | | |
| истории и теории в сфере туризма и гостеприимства | демонстрация знаний истории и теории в сфере туризма и гостеприимства | 1. Индивидуальный опрос 5. Фронтальный опрос 6. Письменный опрос |
| правил обслуживания потребителей услуг | демонстрация знаний правил обслуживания потребителей услуг | 1. Индивидуальный опрос 5. Фронтальный опрос 6. Письменный опрос |
| классификаций услуг и сервиса | демонстрация знаний | 1. Индивидуальный опрос 5. Фронтальный опрос 6. Письменный опрос |
| методов мониторинга рынка услуг | демонстрация знаний методов мониторинга рынка услуг | 1. Индивидуальный опрос 5. Фронтальный опрос 6. Письменный опрос |
| Умение | | |
| проводить поиск в различных поисковых системах | демонстрация умений проводить поиск в различных поисковых системах | 1. Ситуационные задачи 4. Оценка результатов выполнения практической работы; 5. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| использовать различные виды учебных изданий | демонстрация умений использовать различные виды учебных изданий | 1. Ситуационные задачи 4. Оценка результатов выполнения практической работы; 5. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг | демонстрация умений воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг | 1. Ситуационные задачи 4. Оценка результатов выполнения практической работы; 5. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| описывать методы мониторинга рынка услуг | демонстрация умений описывать методы мониторинга рынка услуг | 1. Ситуационные задачи 4. Оценка результатов выполнения практической работы; 5. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины | демонстрация умений применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины | 1. Ситуационные задачи 4. Оценка результатов выполнения практической работы; 5. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |

4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

| Результаты обучения | Коды компетенций | Фонды оценочных средств |
|--|--|--|
| Знание | | |
| истории и теории в сфере туризма и гостеприимства | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Вопросы на зачет №1,4,9,11,15,19,22,26,29 |
| правил обслуживания потребителей услуг | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Вопросы на зачет №2,7,12,15,16,23,25,29,31,33,35 |
| классификаций услуг и сервиса | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Вопросы на зачет №8,13,14,17,19,20,23,26,27,35,36,38,42,45,49,50 |
| методов мониторинга рынка услуг | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Вопросы на зачет №6,8,10,11,19,25,27,29,31,36,37,41 |
| Умение | | |
| проводить поиск в различных поисковых системах | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Задания к практической подготовке №1,3,7 |
| использовать различные виды учебных изданий | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Задания к практической подготовке №2,5,6 |
| воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Задания к практической подготовке №5,7,8 |

| Результаты обучения | Коды компетенций | Фонды оценочных средств |
|--|--|--|
| описывать методы мониторинга рынка услуг | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Задания к практической подготовке №3.4,7 |
| применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины | ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09. | Задания к практической подготовке №7,8 |

Вопросы к практической подготовке указаны в методических указаниях к практической подготовке по дисциплине Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство".
Ставрополь, 2025