

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.В.16 Организация обслуживания**

2025

Программу составили:

1. Абидова Саратина Айтековна

Дисциплина: ОП.В.16 Организация обслуживания

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.В.16 Организация обслуживания

(наименование дисциплины)

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.В.16 Организация обслуживания 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 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
2. ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
3. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
4. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
5. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
6. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
7. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
8. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
9. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
10. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб

предприятий туризма и гостеприимства.

11. ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 08., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1.	<p>оформлять и описывать, структуру и модель поведения потребительского рынка в соответствии в предлагаемым турпродуктом;</p> <p>высказывать, формулировать, выдвигать гипотезы о состоянии рыночной ситуации и тенденциях ее развития в ближайшие годы;</p> <p>планировать свою деятельность по изучению курса в зависимости от самостоятельно выбранного направления туризма;</p> <p>изменять, дополнять и адаптировать существующие методы и методики взаимодействия с клиентами (нестандартные способы решения задач);</p> <p>обобщать, интерпретировать полученные результаты, обосновывая существующую и прогнозную ситуацию рынка;</p> <p>классифицировать, систематизировать факты и явления рынка для самостоятельной выработки стратегических методов решения задачи и т.д.;</p> <p>выбирать, выделять, отделять объекты туристского рынка из общей инфраструктуры досуга</p>	<p>основные периоды и этапы формирования туристского рынка;</p> <p>особенности и характеристики различных направлений и маршрутов;</p> <p>основные принципы российского и международного законодательства в туризме;</p> <p>взаимосвязи между составляющими компонентами туристского рынка: «потребитель – турфирма – туристский объект»;</p> <p>основы организации туристической фирмы и ее структуру, основные положения российского и международного туристического законодательства, а также существующие международные стандарты обслуживания туристов</p>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём в часах</b>
Лекционные занятия	24
Практические занятия	2
Практическая подготовка	34
Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	60
<b>Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.В.16 Организация обслуживания

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 Теория организации обслуживания	Содержание учебного материала			ОК 07., ОК 01., ОК 08., ОК 06., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 1.1., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2.
	1	<b>Лекционные занятия №1</b> Теория организации обслуживания	2	
	2	<b>Практические занятия №1</b> Теория организации обслуживания	2	2
Тема 2 Организация обслуживания турагента на туристском рынке	Содержание учебного материала			ОК 08., ОК 01., ОК 07., ОК 04., ОК 06., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2.
	1	<b>Лекционные занятия №2</b> Организация обслуживания турагента на туристском рынке	2	
	2	<b>Практическая подготовка №1</b> Организация обслуживания турагента на туристском рынке	4	2
Тема 3 Роль обслуживания в формировании имиджа турпредприятия	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 08., ОК 07., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1.
	1	<b>Лекционные занятия №3</b> Роль обслуживания в формировании имиджа турпредприятия	2	
Тема 4 Система предоставления услуг. Безопасность в сфере услуг	Содержание учебного материала			ОК 08., ОК 04., ОК 07., ОК 01., ОК 05., ОК 09., ОК 06., ПК 1.2., ОК 03., ОК 02., ПК 1.1.
	1	<b>Лекционные занятия №4</b> Система предоставления услуг. Безопасность в сфере услуг	2	
Тема 5 Роль персонала в обслуживании	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 08., ОК 07., ОК 06., ОК 04., ОК 09., ПК 1.1., ОК 03., ОК 02., ОК 05., ПК 1.2.
	1	<b>Лекционные занятия №5</b> Роль персонала в обслуживании	2	
Тема 6 Организация обслуживания воздушным транспортом	Содержание учебного материала			ОК 08., ОК 01., ОК 07., ОК 09., ОК 04., ОК 03., ОК 05., ОК 06., ОК 02., ПК 1.1., ПК 1.2.
	1	<b>Лекционные занятия №6</b> Организация обслуживания воздушным транспортом	2	
	2	<b>Практическая подготовка №2</b> Организация обслуживания воздушным транспортом	4	2
Тема 7 Организация обслуживания железнодорожным транспортом	Содержание учебного материала			ОК 07., ОК 08., ОК 01., ОК 09., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 03., ОК 02., ПК 1.1., ПК 1.2.
	1	<b>Лекционные занятия №7</b> Организация обслуживания железнодорожным транспортом	2	
	2	<b>Практическая подготовка №3</b> Организация обслуживания железнодорожным транспортом	4	2
Тема 8 Туристские формальности: таможенные правила	Содержание учебного материала			ОК 08., ОК 01., ОК 04., ОК 07., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 06., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1.
	1	<b>Лекционные занятия №8</b> Туристские формальности: таможенные правила	2	
	2	<b>Практическая подготовка №4</b> Туристские формальности: таможенные правила	2	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 9 Паспортные и визовые формальности	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 07., ОК 09., ОК 08., ОК 04., ОК 03., ОК 06., ОК 05., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1.
	1	<b>Лекционные занятия №9</b> Паспортные и визовые формальности	2	
	2	<b>Практическая подготовка №5</b> Паспортные и визовые формальности	2	2
Тема 10 Организация туризма в сфере клубного отдыха	Содержание учебного материала			ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 06., ОК 08., ПК 1.2., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.1.
	1	<b>Практическая подготовка №6</b> Организация туризма в сфере клубного отдыха	2	
Тема 11 Организация обслуживания социального туризма	Содержание учебного материала			ОК 07., ОК 08., ОК 01., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 06., ОК 03., ПК 1.1., ОК 02., ПК 1.2.
	1	<b>Практическая подготовка №7</b> Организация обслуживания социального туризма	2	
Тема 12 Организация обслуживания делового туризма	Содержание учебного материала			ОК 08., ОК 01., ОК 04., ОК 07., ОК 06., ОК 09., ОК 03., ОК 02., ОК 05., ПК 1.1., ПК 1.2.
	1	<b>Практическая подготовка №8</b> Организация обслуживания делового туризма	2	
Тема 13 Роль и место транспортных услуг на туристском рынке	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 08., ОК 07., ОК 06., ОК 09., ОК 04., ПК 1.2., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.1.
	1	<b>Лекционные занятия №10</b> Роль и место транспортных услуг на туристском рынке	2	
Тема 14 Организация обслуживания автобусных путешествий	Содержание учебного материала			ОК 08., ОК 07., ОК 04., ОК 01., ОК 06., ОК 09., ОК 03., ОК 05., ОК 02., ПК 1.1., ПК 1.2.
	1	<b>Лекционные занятия №11</b> Организация обслуживания автобусных путешествий	2	
	2	<b>Практическая подготовка №9</b> Организация обслуживания автобусных путешествий	4	2
Тема 15 Организация обслуживания водным транспортом	Содержание учебного материала			ОК 07., ОК 08., ОК 09., ОК 01., ОК 04., ОК 06., ОК 05., ПК 1.2., ОК 03., ОК 02., ПК 1.1.
	1	<b>Лекционные занятия №12</b> Организация обслуживания водным транспортом	2	
	2	<b>Практическая подготовка №10</b> Организация обслуживания водным транспортом	4	2
Тема 16 Организация обслуживания экотуризма	Содержание учебного материала			ОК 08., ОК 07., ОК 04., ОК 06., ОК 01., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.2., ПК 1.1.
	1	<b>Практическая подготовка №11</b> Организация обслуживания экотуризма	2	
Тема 17 Организация обслуживания при религиозном и паломническом туризме	Содержание учебного материала			ОК 07., ОК 08., ОК 06., ОК 04., ОК 09., ОК 01., ПК 1.2., ОК 05., ПК 1.1., ОК 03., ОК 02.
	1	<b>Практическая подготовка №12</b> Организация обслуживания при религиозном и паломническом туризме	2	
		Всего	60	

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, 2023. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>. – Режим доступа: по подписке.

#### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. 1. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е.Б. Мрыхина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021 — 417 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/978346>
2. 2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.

### **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
Умение		
оформлять и описывать, структуру и модель поведения потребительского рынка в соответствии в предлагаемым турпродуктом	умеет оформлять и описывать, структуру и модель поведения потребительского рынка в соответствии в предлагаемым турпродуктом	Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
высказывать, формулировать, выдвигать гипотезы о состоянии рыночной ситуации и тенденциях ее развития в ближайшие годы	умеет высказывать, формулировать, выдвигать гипотезы о состоянии рыночной ситуации и тенденциях ее развития в ближайшие годы	Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
планировать свою деятельность по изучению курса в зависимости от самостоятельно выбранного направления туризма	умеет планировать свою деятельность по изучению курса в зависимости от самостоятельно выбранного направления туризма	Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
изменять, дополнять и адаптировать существующие методы и методики взаимодействия с клиентами (нестандартные способы решения задач)	умеет изменять, дополнять и адаптировать существующие методы и методики взаимодействия с клиентами (нестандартные способы решения задач)	Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
обобщать, интерпретировать полученные результаты, обосновывая существующую и прогнозную ситуацию рынка	обобщать, интерпретировать полученные результаты, обосновывая существующую и прогнозную ситуацию рынка	Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
классифицировать, систематизировать факты и явления рынка для самостоятельной выработки стратегических методов решения задачи и т.д.	умеет классифицировать, систематизировать факты и явления рынка для самостоятельной выработки стратегических методов решения задачи и т.д.	Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
выбирать, выделять, отделять объекты туристского рынка из общей инфраструктуры досуга	уметь выбирать, выделять, отделять объекты туристского рынка из общей инфраструктуры досуга	Оценка выполнения практических заданий Оценка выполнения заданий к практической подготовке Экспертное наблюдение за работой обучающегося на занятии
Знание		
основные периоды и этапы формирования туристского рынка	знает основные периоды и этапы формирования туристского рынка	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
особенности и характеристики различных направлений и маршрутов	знает особенности и характеристики различных направлений и маршрутов	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
основные принципы российского и международного законодательства в туризме	знает основные принципы российского и международного законодательства в туризме	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад
взаимосвязи между составляющими компонентами туристского рынка: «потребитель – турфирма – туристский объект».	знает взаимосвязи между составляющими компонентами туристского рынка: «потребитель – турфирма – туристский объект».	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
основы организации туристической фирмы и ее структуру, основные положения российского и международного туристического законодательства, а также существующие международные стандарты обслуживания туристов	знает основы организации туристической фирмы и ее структуру, основные положения российского и международного туристического законодательства, а также существующие международные стандарты обслуживания туристов	Индивидуальный опрос Письменный опрос Фронтальный опрос Доклад

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

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Умение		
оформлять и описывать, структуру и модель поведения потребительского рынка в соответствии в предлагаемым турпродуктом	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Задания к практическим занятиям №темы 1,4,6,8,9, 12-16
высказывать, формулировать, выдвигать гипотезы о состоянии рыночной ситуации и тенденциях ее развития в ближайшие годы	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Задания к практическим занятиям №темы 2,3,6,8,12
планировать свою деятельность по изучению курса в зависимости от самостоятельно выбранного направления туризма	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Задания к практической подготовке №темы 11,17,18
изменять, дополнять и адаптировать существующие методы и методики взаимодействия с клиентами (нестандартные способы решения задач)	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Задания к практическим занятиям №темы 1,4,6,8,9, 12-16
обобщать, интерпретировать полученные результаты, обосновывая существующую и прогнозную ситуацию рынка	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Задания к практической подготовке №темы 2,3,5
классифицировать, систематизировать факты и явления рынка для самостоятельной выработки стратегических методов решения задачи и т.д.	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Задания к практическим занятиям №темы 1,4,6,8,9, 12-15
выбирать, выделять, отделять объекты туристского рынка из общей инфраструктуры досуга	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Задания к практической подготовке №темы 3,17,18
Знание		
основные периоды и этапы формирования туристского рынка	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Вопросы на зачет №1-8
особенности и характеристики различных направлений и маршрутов	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Вопросы на зачет №9-11, 33-45
основные принципы российского и международного законодательства в туризме	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Вопросы на зачет №12-19
взаимосвязи между составляющими компонентами туристского рынка: «потребитель – турфирма – туристский объект».	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Вопросы на зачет №20-32, 46-48
основы организации туристической фирмы и ее структуру, основные положения российского и международного туристического законодательства, а также существующие международные стандарты обслуживания туристов	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2.	Вопросы на зачет №1-12

Задания к практическому занятию указаны в методических указаниях к практическим занятиям по дисциплине Организация обслуживания для

обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2025  
Задания к практической подготовке указаны в методических указаниях к  
практической подготовке по дисциплине Организация обслуживания для  
обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2025