

Приложение

К ООП по специальности/профессии

43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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 20.05.2026

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 02., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01.	умение поиска и применения правовых документов; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение описывать методы мониторинга рынка услуг	знание методов мониторинга рынка услуг; знание классификаций услуг и сервиса; знание правил обслуживания потребителей услуг; знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства

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	

3.2. 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, свойства и классификация услуг в сфере туризма и гостеприимства	4		1
	2	Практическая подготовка №1 Понятие, свойства и классификация услуг в сфере туризма и гостеприимства	4		2
	3	Лекционные занятия №2 Рынок услуг: особенности, маркетинговая среда и сегментирование	4		1
	4	Практическая подготовка №2 Рынок услуг: особенности, маркетинговая среда и сегментирование	4		2
Тема 2 Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	
	1	Лекционные занятия №3 Сервис как деятельность: сущность, задачи и виды сервисной деятельности.	4		1
	2	Практическая подготовка №3 Сервис как деятельность: сущность, задачи и виды сервисной деятельности	4		2
	3	Лекционные занятия №4 Подходы, принципы и тенденции современного сервиса	4		1
	4	Практическая подготовка №4 Подходы, принципы и тенденции современного сервиса	4		2
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 №5 Предоставление основных видов услуг: формы, методы, правила обслуживания потребителей	4		1
	2	Практическая подготовка №5 Предоставление основных видов услуг: формы, методы, правила обслуживания потребителей	4		2
	3	Лекционные занятия №6 Качество сервисных услуг: показатели, контроль, нормативно-правовая база	4		1
	4	Практическая подготовка №6 Качество сервисных услуг: показатели, контроль, нормативно-правовая база	4		2
Тема 4 Осуществление услуг	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	
	1	Лекционные занятия №7 Социально-культурные, туристические и экскурсионные услуги. Виды туров	4		1
	2	Практическая подготовка №7 Социально-культурные, туристические и экскурсионные услуги. Виды туров	4		2
	3	Лекционные занятия №8 Виды туристского сервиса и сервисной деятельности. Комплекс и дополнительные услуги	4		1
	4	Практическая подготовка №8 Виды туристского сервиса и сервисной деятельности. Комплекс и дополнительные услуги	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 УЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности,
Кабинет географии туризма:

1. Стул (24 шт.)
2. Стол (24 шт.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 192 с. — ISBN 978-5-507-54094-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/505397>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Мирошниченко, А. А. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / А. А. Мирошниченко, И. О. Телешева, А. В. Драчева. — Сочи : СГУ, 2023. — 64 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/417152>

3.2.3. Интернет-ресурсы

1. <https://e.lanbook.com/>

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		
знание методов мониторинга рынка услуг	описание методов мониторинга рынка услуг	Устный опрос, решение практических заданий,, оценка подготовленных докладов, сообщений, презентаций
знание классификаций услуг и сервиса	перечисление классификаций услуг и сервиса	Устный опрос, решение практических заданий,, оценка подготовленных докладов, сообщений, презентаций
знание правил обслуживания потребителей услуг	описание правил обслуживания потребителей	Устный опрос, решение практических заданий,, оценка подготовленных докладов, сообщений, презентаций
знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства	оперирование понятиями в истории и теории в сфере туризма и гостеприимства	Устный опрос, решение практических заданий,, оценка подготовленных докладов, сообщений, презентаций
Умение		
умение поиска и применения правовых документов	подбор нормативно-правовых документов	Устный опрос, решение практических заданий,, оценка подготовленных докладов, сообщений, презентаций
умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	воспроизведение правил обслуживания потребителей	Устный опрос, решение практических заданий,, оценка подготовленных докладов, сообщений, презентаций
умение описывать методы мониторинга рынка услуг	описание методов мониторинга рынка услуг	Устный опрос, решение практических заданий,, оценка подготовленных докладов, сообщений, презентаций

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

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Знание		
знание методов мониторинга рынка услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Вопросы на зачет №1-24
знание классификаций услуг и сервиса	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Вопросы на зачет №1-24
знание правил обслуживания потребителей услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Вопросы на зачет №1-24
знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Вопросы на зачет №1-24
Умение		
умение поиска и применения правовых документов	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Задания к практической подготовке №6-12
умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Задания к практической подготовке №5-10
умение описывать методы мониторинга рынка услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09.	Задания к практической подготовке №1-12

Вопросы к практическому занятию указаны в методических указаниях к практическим занятиям по дисциплине Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство".

Ставрополь, 2026