

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



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ПО АНО «ПКЭИП»  
Л.Д. Джавадова  
«28» июня 2024 г.

**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 2024**

**Дербент 2024**

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

«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

Г.Ю. Казимов

(степ., инициалы, фамилия)

## СОДЕРЖАНИЕ

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

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

## 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.  - Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.	- 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.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	- Определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.  - Составлять план действия	- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.  - методы работы в профессиональной и смежных сферах;
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	- Определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.  - Реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий	- структуру плана для решения задач.  - порядок оценки результатов решения задач

<p>ОК 05</p>	<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p>	<p>(самостоятельно или с помощью наставника).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Определять задачи для поиска информации.</li> <li>- Определять необходимые источники информации.</li> <li>- Планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию.</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации.</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска.</li> <li>- оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</li> <li>- использовать современное программное обеспечение.</li> <li>- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды.</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	<p>профессиональной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.</li> <li>- приемы структурирования информации.</li> <li>- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации.</li> <li>- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.</li> <li>- основы проектной деятельности</li> <li>- особенности социального и культурного контекста правила оформления документов и построения устных сообщений</li> <li>- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</li> <li>- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).</li> <li>- лексический минимум, относящийся к описанию</li> </ul>
<p>ОК 09</p>	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- лексический минимум, относящийся к описанию</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</li> <li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</li> <li>- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</li> <li>- особенности произношения.</li> <li>- правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul>
--	--	--

#### 1.4 Количество часов на освоение учебной дисциплины

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

## 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
<b>6 семестр</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-
Тема 1.1. Основы теории услуг	22	18	4	2	2	-
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	24	16	8	4	4	-
<b>7 семестр</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	-
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	-
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	<b>6</b>					-
<b>Всего</b>	<b>96</b>	<b>68</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	-

## 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
<b>6 семестр</b>		46	
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>46</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Характеристика основных показателей услуг. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.		
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>18</b>		
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 безличные, простые и сложные и т.д. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.			
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	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.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
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.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	16	
	Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.		
<b>7 семестр</b>		44	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>44</b>	
<b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	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.		
	<b>Практические занятия</b>	4	

	<p>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.</p>		
	<p><b>Самостоятельная работа</b></p> <p>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.</p>	24	
	<p><b>Самостоятельная работа</b></p>		

<b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b>	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
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.		
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>96</b>	

### 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

абсорбатория 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
<p><b>Перечень знаний осваиваемых в рамках дисциплины:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</li> <li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</li> <li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.</li> <li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- структуру плана для решения задач.</li> <li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг;</p> <p>правил обслуживания потребителей.</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- устный опрос;</li> <li>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</li> </ul> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.</li> <li>- приемы структурирования информации.</li> <li>- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации.</li> <li>- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.</li> <li>- основы проектной деятельности</li> <li>- особенности социального и культурного контекста правила оформления документов и построения устных сообщений</li> <li>- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</li> <li>- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).</li> <li>- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</li> <li>- особенности произношения.</li> <li>- правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul>		
<p><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.</li> <li>- Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.</li> <li>- Определять этапы решения задачи</li> </ul>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг;          Воспроизведение правил обслуживания потребителей;          Подбор нормативно-правовых документов</p>	

<p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Составлять план действия</li> <li>- Определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.</li> <li>- Реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</li> <li>- Определять задачи для поиска информации.</li> <li>- Определять необходимые источники информации.</li> <li>- Планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию.</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации.</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска.</li> <li>- оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</li> <li>- использовать современное программное обеспечение.</li> <li>- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды.</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на</li> </ul>		
---	--	--

<p>известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</li><li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</li><li>- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li></ul>		
--	--	--