

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 27.05.2025 17:51:30

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1ce001

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

индекс и наименование учебной дисциплины, согласно учебного плана

Специальность 43.02.16

Туризм и гостеприимство

код

наименование специальности

Форма обучения очная

очная, заочная, очно-заочная

Пятигорск, 2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана:

1 Жилинская Нина Григорьевна, преподаватель Колледж Пятигорского института (филиал)
СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

(наименование дисциплины)

1.1 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.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01	-проводить поиск в различных поисковых системах;	-истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,
ОК 02	-использовать различные виды учебных изданий;	-классификаций услуг и сервиса;
ОК 04	-применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;	-методов мониторинга рынка услуг;
ОК05	-описывать методы мониторинга рынка услуг;	-правил обслуживания потребителей услуг
ОК 09	-воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Максимальная учебная нагрузка	81
в т.ч. в форме практической подготовки	20
в т. ч.:	
практические занятия	36
Промежуточная аттестация в форме экзамена	9

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		36/10	
Тема 1.1. Понятие услуги. Свойства услуги.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	Понятие услуги. Свойства услуги.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 1. Характеристика основных показателей услуг	2	
Тема 1.2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	Производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные услуги.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 2. Характеристика производственных, распределительных, профессиональных, потребительских, общественных услуг	2	
Тема 1.3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизованные 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.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизованные 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.	2	

<p>легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.</p>	<p>в том числе:</p> <table border="1"> <tr> <td>Лабораторные работы</td><td>-</td></tr> <tr> <td>Практические занятия</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Практическое занятие № 3.</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Характеристика принципов услуг</td><td></td></tr> </table>	Лабораторные работы	-	Практические занятия	2	Практическое занятие № 3.	2	Характеристика принципов услуг		
Лабораторные работы	-									
Практические занятия	2									
Практическое занятие № 3.	2									
Характеристика принципов услуг										
<p>Тема 1.4. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.</p> <p>в том числе:</p> <table border="1"> <tr> <td>Лабораторные работы</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Практические занятия</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Практическое занятие № 4.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Характеристика основных показателей услуг</td> <td></td> </tr> </table>	Лабораторные работы		Практические занятия	2	Практическое занятие № 4.		Характеристика основных показателей услуг		<p>OK 01-02, OK 04-05, OK 09</p>
Лабораторные работы										
Практические занятия	2									
Практическое занятие № 4.										
Характеристика основных показателей услуг										
<p>Тема 1.5. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.</p> <p>в том числе:</p> <table border="1"> <tr> <td>Лабораторные работы</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Практические занятия</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Практическое занятие № 5.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Характеристика основных показателей услуг</td> <td></td> </tr> </table>	Лабораторные работы	-	Практические занятия	2	Практическое занятие № 5.		Характеристика основных показателей услуг		<p>OK 01-02, OK 04-05, OK 09</p>
Лабораторные работы	-									
Практические занятия	2									
Практическое занятие № 5.										
Характеристика основных показателей услуг										
<p>Тема 1.6. Сущность системы сервиса. Сервис как деятельность.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>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.</p> <p>в том числе:</p> <table border="1"> <tr> <td>Лабораторные работы</td> <td>-</td> </tr> </table>	Лабораторные работы	-	<p>OK 01-02, OK 04-05, OK 09</p>						
Лабораторные работы	-									

	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 6. Характеристика классификации потребностей в услугах	2	
Тема 1.7. Виды сервисной деятельности.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. в том числе: Лабораторные работы	2 - 2	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 7. Характеристика технического, технологического, информационно-коммуникативного, транспортного, гуманитарного сервиса	2	
Тема 1.8. Классификация сервиса.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. в том числе: Лабораторные работы	2 2	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 8. Характеристики классификации сервиса.	2	
Тема 1.9. Основные подходы к осуществлению сервиса.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	в том числе: Лабораторные работы	 - 4	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 9. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	2	

	<p>Практическое занятие № 10. Характеристика потребностей в услугах. Характеристики современного сервиса</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	2	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		36 /10	
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 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.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 11. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	2	
Тема 2.2.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02,

Формы, методы, правила обслуживания потребителей	<p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>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.</p>	2	OK 04-05, OK 09
Тема 2.3. Обслуживание потребителей в контактной зоне.	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
Практические занятия	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 12.	2	
	Уточнение характеристик и специфики форм обслуживания.	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	Содержание учебного материала		
	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.	2	
	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.		
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	

	Практическое занятие № 13. Уточнение характеристик и специфики обслуживания в контактной зоне.	2	
Тема 2.4. Культура сервиса.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>в том числе:</p> <p>Лабораторные работы</p> <p>Практические занятия</p> <p>не предусмотрено</p>	2	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
Тема 2.5. Качество услуги.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.</p> <p>Основные характеристики качественности: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).</p> <p>в том числе:</p> <p>Лабораторные работы</p> <p>Практические занятия</p> <p>Практическое занятие № 14.</p> <p>Определения качества сервисных услуг</p>	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
Тема 2.6. Контроль качества услуг.	<p>Содержание учебного материала</p>	4	OK 01-02,

	Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	2	OK 04-05, OK 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 15. Изучение методов контроля	2	
Тема 2.7. Социально-культурные услуги.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	Социально-культурные услуги. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 16. Формирование новых услуг	2	
Тема 2.8. Туристические услуги.	Содержание учебного материала	2	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	Предоставление туристских услуг.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	-	
Тема 2.9. Экскурсионные услуги.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02, OK 04-05, OK 09
	Предоставление экскурсионных услуг.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 17. Этапы проектирования экскурсии и проектные документы	2	
Тема 2.10. Виды туров.	Содержание учебного материала	4	OK 01-02,

	Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	2	OK 04-05, OK 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 18. Сбыт и качественный сервис по предоставлению туристических услуг	2	
Промежуточная аттестация		9	
Всего:		81	

В таблице пункта 2.2 в графе 3 указывается общее количество часов на изучение раздела дисциплины, а через дробь указывается количество часов, отводимое на изучение раздела дисциплины в форме практической подготовки.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Кабинет сервисной деятельности», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности: Комплект учебной мебели, учебная доска. Мультимедийное оборудование: проектор, экран настенный, компьютер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>

2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

4. Раменник, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Раменник, О. В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>

3.2.2. Основные электронные издания

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> -истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, -классификаций услуг и сервиса; -методов мониторинга рынка услуг; -правил обслуживания потребителей услуг 	Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживание потребителей.	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций. <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -проводить поиск в различных поисковых системах; -использовать различные виды учебных изданий; -применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; -описывать методы мониторинга рынка услуг; -воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг 	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг;</p> <p>Воспроизведение правил обслуживание потребителей;</p> <p>Подбор нормативно-правовых документов</p>	<p>Промежуточная аттестация</p> <p>в форме экзамена в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменных/ устных ответов, -тестирования

