

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 27.05.2025 17:51:30  
Уникальный программный ключ:  
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c6011

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Северо-Кавказский федеральный университет»  
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	

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 ОК 02 ОК 04 ОК05 ОК 09	-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	-истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, -классификаций услуг и сервиса; -методов мониторинга рынка услуг; -правил 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
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>36/10</b>	
<b>Тема 1.1.</b> <b>Понятие услуги. Свойства услуги.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Понятие услуги. Свойства услуги.	2	
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы	-	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 1. Характеристика основных показателей услуг	2	
<b>Тема 1.2.</b> <b>Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные услуги.	2	
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 2. Характеристика производственных, распределительных, профессиональных, потребительских, общественных услуг	2	
<b>Тема 1.3.</b> <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,</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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.	2	

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

	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 6. Характеристика классификации потребностей в услугах	2	
<b>Тема 1.7. Виды сервисной деятельности.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.	2	
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы	-	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 7. Характеристика технического, технологического, информационно-коммуникативного, транспортного, гуманитарного сервиса	2	
<b>Тема 1.8. Классификация сервиса.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.	2	
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 8. Характеристики классификации сервиса.	2	
<b>Тема 1.9. Основные подходы к осуществлению сервиса.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы	-	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	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>	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>36 /10</b>	
<b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	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.	2	
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы	-	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 11. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	2	
<b>Тема 2.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-02,

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



	Практическое занятие № 13. Уточнение характеристик и специфики обслуживания в контактной зоне.	2	
<b>Тема 2.4. Культура сервиса.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	2	
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы		
	<b>Практические занятия</b>		
	не предусмотрено		
<b>Тема 2.5. Качество услуги.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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. (по применению).	2	
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы	-	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 14. Определения качества сервисных услуг	2	
<b>Тема 2.6. Контроль качества услуг.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 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	ОК 04-05, ОК 09
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы	-	
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Практическое занятие № 15. Изучение методов контроля	2	
Тема 2.7. Социально-культурные услуги.	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Социально-культурные услуги. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы	-	
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Практическое занятие № 16. Формирование новых услуг	2	
Тема 2.8. Туристические услуги.	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	Предоставление туристских услуг.	2	
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы	-	
Тема 2.9. Экскурсионные услуги.	<b>Практические занятия</b>	-	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	Предоставление экскурсионных услуг.	2	
	<b>в том числе:</b>		
	Лабораторные работы	-	
	<b>Практические занятия</b>	2	
Тема 2.10. Виды туров.	Практическое занятие № 17. Этапы проектирования экскурсии и проектные документы	2	ОК 01-02,
	<b>Содержание учебного материала</b>	4	

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

*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. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, 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"> <li>-истории и теории в сфере туризма</li> <li>и гостеприимства,</li> <li>-классификаций услуг и сервиса;</li> <li>-методов мониторинга рынка услуг;</li> <li>-правил обслуживания потребителей</li> </ul>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; 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, мультимедийных презентаций.</li> </ul> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-проводить поиск в различных поисковых системах;</li> <li>-использовать различные виды учебных изданий;</li> <li>-применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;</li> <li>-описывать методы мониторинга рынка услуг;</li> <li>-воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг</li> </ul>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов</p>	<p><b>Промежуточная аттестация</b></p> <p>в форме экзамена в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-письменных/ устных ответов,</li> <li>-тестирования</li> </ul>

