

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 15:23:04

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00bae2

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

И. о. директора Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Канд. юрид. наук, доцент В.А. Фурсов

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, 2026

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
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		36/10	
Тема 1.1. Понятие услуги. Свойства услуги.	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 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	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 2. Характеристика производственных, распределительных, профессиональных, потребительских, общественных услуг	2	
	Самостоятельная работа	2	
Тема 1.3. 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	Содержание учебного материала	4	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	
	в том числе:		

и безличные, простые и сложные и т.д.	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 3. Характеристика принципов услуг	2	
Тема 1.4. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 4. Характеристика основных показателей услуг		
	Самостоятельная работа	2	
Тема 1.5. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 5. Характеристика основных показателей услуг		
	Самостоятельная работа	2	
Тема 1.6. Сущность системы сервиса. Сервис как деятельность.	Содержание учебного материала	4	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	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 6. Характеристика классификации потребностей в услугах	2	

Тема 1.7. Виды сервисной деятельности.	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 7. Характеристика технического, технологического, информационно-коммуникативного, транспортного, гуманитарного сервиса	2	
	Самостоятельная работа	2	
Тема 1.8. Классификация сервиса.	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 8. Характеристики классификации сервиса.	2	
	Самостоятельная работа	2	
Тема 1.9. Основные подходы к осуществлению сервиса.	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие № 9. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	2	
	Практическое занятие № 10. Характеристика потребностей в услугах. Характеристики современного сервиса	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		36 /10	

Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг.	Содержание учебного материала	6	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	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 11. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	2	
	Самостоятельная работа	2	
Тема 2.2. Формы, методы, правила обслуживания потребителей	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	

	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 12. Уточнение характеристик и специфики форм обслуживания.	2	
Тема 2.3. Обслуживание потребителей в контактной зоне.	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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.	Содержание учебного материала	2	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	
	в том числе:		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия		
	не предусмотрено		
Тема 2.5. Качество услуги.	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02,

	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	ОК 04-05, ОК 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 14. Определения качества сервисных услуг	2	
Тема 2.6. Контроль качества услуг.	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 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	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 16. Формирование новых услуг	2	
Тема 2.8. Туристические услуги.	Содержание учебного материала	4	
	Предоставление туристских услуг.	2	
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа	2	

Тема 2.9. Экскурсионные услуги.	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	в том числе:		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 17. Этапы проектирования экскурсии и проектные документы	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Самостоятельная работа	2	
Тема 2.10. Виды туров.	Содержание учебного материала	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	
	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. 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
Знания: -истории и теории в сфере туризма - и гостеприимства, -классификаций услуг и сервиса; -методов мониторинга рынка услуг; -правил обслуживания потребителей	Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций. Экспертная оценка выполнения практических заданий.
Умения: -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	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов	Промежуточная аттестация в форме экзамена в виде: -письменных/ устных ответов, -тестирования

