Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с

Воробьев К.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

1. Общая характеристика рабочей программы

1.1. Назначение и нормативные основания

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Квалификация — специалист по туризму и гостеприимству. Форма обучения — очная, на базе основного общего образования.

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» с изменениями от 03.07.2024 № 464.

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

1.2. Место в структуре образовательной программы

Учебный компонент реализуется в общепрофессиональном цикле. Семестры освоения: 3.

1.3. Планируемые результаты

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,

классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

Уметь 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. ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные

технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с

учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.4. Общие и профессиональные компетенции

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

2. Структура и содержание программы

2.1. Объём и виды учебной работы

Показатель	Часы
Общий объём	82
Учебные занятия и практики	64
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация	12
Обязательная часть	64
Вариативная часть	18

2.2. Распределение по семестрам

Семестр	Объём, академические часы
3	82

2.3. Тематический план и содержание

Тема и содержание	Объём и вид учебной работы
1.2. Понятие услуги.	Учебные занятия — 7 ч.
1.3. Характеристика основных показателей услуг	Учебные занятия — 6 ч.
1.5. Сервис как деятельность.	Учебные занятия — 9 ч.
1.6. Характеристика классификации потребностей в услугах	Учебные занятия — 6 ч.
2.2. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.	Учебные занятия — 13 ч.
2.3. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг.	Учебные занятия — 2 ч.
2.4. Определение качества сервисных услуг.	Учебные занятия — 7 ч.
2.6. Социально-культурные услуги.	Учебные занятия — 9 ч.
2.7. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	Учебные занятия — 5 ч.
2.8. Подготовка к экзамену	Самостоятельная работа — 6 ч.
Промежуточная аттестация: Экзамен (семестр 3)	12 ч.
Итого	Учебные занятия — 64 ч.; самостоятельная работа — 6 ч.; промежуточная аттестация — 12 ч.; всего — 82 ч.

Подробное содержание тем и виды учебной работы

Тема 1.2. Понятие услуги.

Учебные занятия — 7 ч.

Учебный материал. Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. 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. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.

Тема 1.3. Характеристика основных показателей услуг

Учебные занятия — 6 ч.

Практическая работа. Характеристика основных показателей услуг

Тема 1.5. Сервис как деятельность.

Учебные занятия — 9 ч.

Учебный материал. 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. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.

Тема 1.6. Характеристика классификации потребностей в услугах

Учебные занятия — 6 ч.

Практическая работа. Характеристика классификации потребностей в услугах

Тема 2.2. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.

Учебные занятия — 13 ч.

Учебный материал. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг. Требования по предоставлению услуг. 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. Методы. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги. Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг. Основные характеристики качественности. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля.

Тема 2.3. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг.

Учебные занятия — 2 ч.

Практическая работа. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг.

Тема 2.4. Определение качества сервисных услуг.

Учебные занятия — 7 ч.

Практическая работа. Определение качества сервисных услуг.

Тема 2.6. Социально-культурные услуги.

Учебные занятия — 9 ч.

Учебный материал. Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. 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.

Тема 2.7. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.

Учебные занятия — 5 ч.

Практическая работа. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и

гостеприимства

Тема 2.8. Подготовка к экзамену

Самостоятельная работа — 6 ч.

Самостоятельная работа. Подготовка к экзамену

3. Условия реализации программы

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы предусматриваются учебные помещения и рабочие места, средства демонстрации, учебные материалы по темам и доступ к информационным ресурсам. Оснащение соответствует видам работ, предусмотренным тематическим планом; до практических занятий проводится инструктаж по безопасности.

3.2. Кадровые и методические условия

Занятия проводят педагогические работники с квалификацией, соответствующей преподаваемому учебному компоненту. Для обучающихся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются доступные форматы материалов, технические средства и специальные условия с учётом состояния здоровья и индивидуальных потребностей.

3.3. Информационное обеспечение

Основная литература

Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: учебник. Москва: Дашков и К°, 2019.

Жираткова Ж. В., Рассохина Т. В., Очилова Х. Ф. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для спо. Москва: Юрайт, 2023.

Дополнительная литература

Тётушкин В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие. Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015.

Охотина Н. М. Сервисология: учебное пособие. Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017.

Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности: учебное пособие. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

Информационная справочная система «Гарант»

Условия реализации

Учебная аудитория с рабочими местами, средствами демонстрации, учебными и справочными материалами; доступ к информационным ресурсам и компьютерной технике для предусмотренных заданий. Для профессиональных заданий используются учебные формы договоров, заявок, туристских путёвок, калькуляций, маршрутных и технологических карт, компьютерные средства подготовки и обработки документов.

Практическая подготовка проводится в учебных условиях и в профильных организациях на основании договоров о практической подготовке. Учебные задания, инструкции по безопасности и критерии оценки предоставляются до начала выполнения работ.

4. Контроль и оценка результатов освоения

Текущий контроль проводится при выполнении тематических заданий, практических и самостоятельных работ. Оцениваются соответствие заданиям, правильность действий и выводов, самостоятельность выполнения и качество представленных результатов.

Промежуточная аттестация: Экзамен (семестр 3). Объём отдельно выделенной промежуточной аттестации — 12 академических часов.

Объект контроля	**Форма и показатели оценки**
Знания и понимание содержания	Опрос, тестирование, письменная работа: полнота и точность ответа, правильность объяснения понятий и связей.
Применение знаний и профессиональные действия	Практическая или ситуационная задача: выбор способа решения, соблюдение последовательности действий, обоснованность результата.
Учебный или профессиональный продукт	Проверка выполненной работы, расчёта, документа или демонстрации: соответствие исходным данным и требованиям задания.
Самостоятельная работа	Представление результата и ответы на вопросы: достоверность источников, самостоятельность выводов, выполнение задания.

Задания, условия выполнения, критерии и оценочные листы установлены фондом оценочных средств по учебной дисциплине.