

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 10 от 10.06.2026 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГАБПОУ «ККОТиП»
_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-55-1п от 29.06.2026 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

на базе основного общего образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УР

_____/_____/

Рабочая программа (далее – программа) учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100 по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: КГАПОУ «ККОТиП»

Разработчики:

Захарова Анастасия Сергеевна, преподаватель КГАПОУ «ККОТиП»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины.....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины.....	4
3. Условия реализации учебной дисциплины.....	8
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является основной частью общепрофессионального цикла образовательной программы СПО в соответствии с ФГОС по 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Содержание программы учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве направлено на достижение результатов ее изучения в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК и ПК. В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Код	Общие компетенции
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Код	Профессиональные компетенции
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
	Общее количество часов
Максимальная учебная нагрузка	80
Консультации	10
Всего учебных занятий	64
в том числе в форме практической подготовки	32
Основное содержание	
теоретические занятия	32
Прикладной модуль (практическая подготовка)	
теоретические занятия	-
лабораторные занятия	32
Промежуточная аттестация в форме	Экзамен

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект)	Объем в часах / в форме практической подготовки	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			ОК 01. ОК 02. ОК 09. ПК 1.1
Тема 1.1 Основы теории услуг	Содержание учебного материала	24/16	
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, 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	8	
	Практическая работа № 1 «Характеристика основных показателей услуг»	16	
	Практическая работа № 2 «Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда; динамика потребительского спроса на продукцию или услугу»		
	Практическая работа № 3 «Организация деятельности предприятия сервиса: маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства»		
Тема 1.2 Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала	18/8	ОК 01. ОК 02.
	Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия,	10	

	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		ОК 09. ПК 1.1. ПК 2.1.
	Практическая работа № 4 «Характеристика классификации потребностей в услугах»	8	
	Практическая работа № 5 «Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии»		
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			
Тема 2.1 Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Содержание учебного материала	6/0	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 09. ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1
	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. 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	6	

	сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. 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. 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. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов		
Тема 2.2 Осуществление услуг	Содержание учебного материала	16/8	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 09. ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 2.1
	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. Комплекс услуг. Дополнительные услуги	8	
	Практическая работа № 6 «Определение качества сервисных услуг»	8	
	Практическая работа № 7 «Анализ туристских фирм города. Специфика работы»		
	Практическая работа № 8 «Технология разработки стандартов организации; методы контроля и оценки качества гостиничных услуг»		
	Практическая работа № 9 «Разработка рекламного материала и презентация турпродукта»		
Промежуточная аттестация		Экзамен	
Консультации		10	
Всего		80	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве осуществляется в учебном кабинете.

Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование

посадочные места по количеству обучающихся

доска учебная

дидактические пособия

программное обеспечение

видеофильмы по различным темам

рабочее место преподавателя

Технические средства

Основное оборудование

видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска

компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

Демонстрационные учебно-наглядные пособия

Основное оборудование

учебно-методические пособия и дидактический материал

3.2. Информационное обеспечение реализации программы учебной

дисциплины

Печатные издания:

1. 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>. - Текст электронный.

2. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476975>

3. 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, 2023. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-13031-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

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, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475383>

Электронные издания (электронные ресурсы):

5. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://encycl.yandex.ru>.

6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>

7. Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/> -

Дополнительные источники:

1. Герасимова, Г. В., Сервисная деятельность для индустрии красоты: учебник/, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина. – Москва: КноРус, 2022. - 282 с. - ISBN 978-5-406-08846-3.- URL:<https://book.ru/book/941151> - Текст электронный.

2. Шаронов М. Сервисная деятельность: учебник/ Шаронов М. А., Герасимова Г. В., Илюхина Г. И. – Москва: КноРус, 2022. - 282 с.- ISBN 978-5-406-08846-3. - URL: <https://book.ru/book/941151> - Текст электронный.

3.3. Кадровое обеспечение реализации программы

Требования к квалификации педагогических кадров

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, имеют дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Реализацию программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве обеспечивает Захарова Анастасия Сергеевна.

Образование:

ФГАОУ ВО «СФУ» направление подготовки 38.03.01 «Экономика» (бакалавр, 2017); ФГАОУ ВО «СФУ» направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (магистр, 2019).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Знания: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг Умения: умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Описание методов мониторинга рынка услуг. Правил обслуживания потребителей. Подбор нормативно-правовых документов	-устный опрос; -тестирование; - оценка подготовленных обучающимися рефератов, эссе, проектов Экспертная оценка выполнения практических заданий