



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике

УТВЕРЖДАЮ:

И. о. проректора по учебной
работе, качеству образования –
первого проректора

— Ф. А. Хагуров

27.02.2025 г.



Рабочая программа учебной дисциплины

**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ
И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа дисциплины ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее - ФГОС СПО), утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)

Организация-разработчик: филиал ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике

Дисциплина	ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ	
Форма обучения	очная	
Учебный год	2025-2026	
2 курс	3-4 семестр	
Лекции:	160 часов	
Практические занятия:	114 часов	
Самостоятельные занятия:	8 час	
Форма итогового контроля	экзамен	

Составитель: преподаватель, канд. социол. наук  Т.А.Резуенко
(подпись)

Программа рассмотрена и утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальностей Гостиничное дело и Туризм и гостеприимство

Протокол № 10 от «26» мая 2025 г.

Председатель ПЦК  О.Д. Татаренко

Рецензенты:

ИП Волынцева Е.В.
Гостевой дом «Виктория»  Е.В.Волынцева

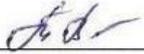


Генеральный директор ОАО «Санаторий «Красная Талка»  К.Т. Димитриев



ЛИСТ
согласования рабочей учебной программы по дисциплине
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И
ГОСТЕПРИИМСТВЕ
Специальность среднего профессионального образования:
43.02.16 Туризм и гостеприимство.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала _____  Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала _____  Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное
обеспечение образовательной программы) _____  А.В. Сметанин

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт рабочей программы дисциплины	4
2. Структура и содержание дисциплины	8
3. Условия реализации дисциплины	13
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ 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 ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, 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	300
Объем образовательной программы учебной дисциплины	274
в т. ч.:	
теоретическое обучение	160
практические занятия	114
Самостоятельная работа	8
Консультация	6
Промежуточная аттестация	12

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент
			программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		76/72	
Тема 1.1. Основы теории услуг	<p>Содержание учебного материала</p> <p>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 безличностные, 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.</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий</p> <p>Характеристика основных показателей услуг</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p>	<p>65</p> <p>35</p> <p>30</p> <p>30</p> <p>2</p>	<p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09</p>
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	<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. 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.</p>	<p>73</p> <p>31</p>	<p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09</p>

	В том числе практических и лабораторных занятий	42	
	Характеристика классификации потребностей в услугах	42	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		84/42	
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания	Содержание учебного материала	70	
	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		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
потребителей. Качество сервисных услуг	<p>клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>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> <p>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.</p> <p>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. Культура сервиса.</p> <p>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.</p> <p>Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>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,</p>	50	

	доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению). Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	20	
	Уточнение характеристик предоставление различных услуг.	10	
	Определение качества сервисных услуг	10	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.2. Осуществление услуг	Содержание учебного материала	56	
	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.	34	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	22	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	22	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Консультация	6	
	Промежуточная аттестация	12	
	Всего:	300	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1 Основная литература

1. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. - 2-е изд., стер. - Санкт-Петербург ; Москва ; Краснодар : Лань, 2023. - 246 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 234-244. - ISBN 978-5-507-46007-6 : Текст : непосредственный. 25

2. Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566584>

3. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565645>

4. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 202 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016211-9.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568991>

2. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. - 176 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815943>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-337-8

3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561575>

4. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559516>

5. Черников, В. Г. Сервисология : учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567227>

3.2.3 Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Менеджмент сегодня. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-6.html#volume2020-3>
3. Российское предпринимательство. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/65688>
4. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
5. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

3.2.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: <https://rha.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru/>
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: <https://frio.ru/>
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: <http://www.garant.ru/>
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: <http://ecsocman.hse.ru/>
17. Российское образование [Федеральный портал]. - URL: <https://www.edu.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов</p>	

ЛИСТ

изменений рабочей учебной программы по дисциплине Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя	нет	нет
Предложение составителя программы		
Приобретение, издание литературы, обновление перечня и содержания ЭБС, баз данных	Внесения изменений в пункт 3.2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	Обновление перечня литературы

Составитель: преподаватель



О.Д.Татаренко

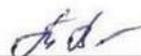
Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальностей Гостиничное дело и Туризм и гостеприимство протокол № 10 от «26» мая 2025 г.

Председатель ПЦК



О.Д. Татаренко

Заместитель директора по УР филиала _____



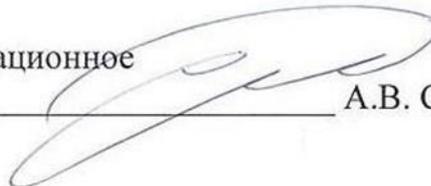
Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала _____



Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы) _____



А.В. Сметанин

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Резуненко Т.А. для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111) Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения дисциплины по предложенной программе, должен:

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.

Знать:

- историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства,
- классификации услуг и сервиса;
- методы мониторинга рынка услуг;
- правила обслуживания потребителей услуг.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

Данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

Генеральный директор ОАО

«Санаторий «Красная Талка»



К.Т. Димитриев

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Резуненко Т.А. для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111) Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения

Содержание и направленность РПД соответствует целям образовательной программы СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и будущей профессиональной деятельности обучающегося. Рецензируемая РПД позволяет правильно сформировать необходимые знания, умения и навыки.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Приведенные учебные материалы по лекционным и практическим занятиям и самостоятельной работе позволяют освоить обучающимися необходимые знания, умения и навыки, соответствуют предъявляемым требованиям.

Рабочая программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве с целью формирования и оценки знаний, умений и навыков по данному предмету.

Рецензент:



Е.В.Волынцева