

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	УЧЕБНОЙ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	УЧЕБНОЙ	5
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	УЧЕБНОЙ	8
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	РЕЗУЛЬТАТОВ	9

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена и составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов:

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве относится к общепрофессиональному циклу.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- описывать методы мониторинга рынка услуг;
- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

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

В ходе изучения дисциплины формируются следующие общие и профессиональные 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 учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ПК 3.1. Осуществлять деятельность по приему и размещению гостей при заселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

ПК 3.2. Осуществлять деятельность по поддержанию чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов
Объем учебной дисциплины (всего)	64
суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	
в том числе:	
- лекции	16
- практические занятия, в том числе:	48
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
Консультации	
<i>Промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета в 3 семестре</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Код формируемых компетенций
	2		
	Раздел 1. Теоретические и методологические основы сервисной деятельности		
Тема 1.1 Введение	Лекции Введение. Роль сервисной деятельности в жизни современного общества. Структура и содержание дисциплины. Исторические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	2	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2
	Практические занятия Роль и значение сервиса в мире	4	
Тема 1.2 Основы теории услуг	Лекции Теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия. Анализ основных этапов обслуживания	2	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2
	Практические занятия История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт.	4	
Тема 1.3 Сущность системы сервиса	Лекции Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09
	Практические занятия Классификация услуг и сервисной деятельности	4	
Тема 1.4 Осуществление услуг	Лекции Иерархия потребностей. Психология процесса обслуживания потребителей	2	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2
	Практические занятия Психология процесса обслуживания потребителей	4	
Тема 1.5 Организационные основы	Лекции Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал. Внешние факторы, влияющие на поведение в туризме	2	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК

сервисной деятельности	Практические занятия Контактная зона	4	3.1; ПК 3.2
	Практические занятия Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.	4	
Тема 1.6 Технологии реализации сервисной деятельности	Лекции Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.	2	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2
	Практические занятия Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.	4	
	Практические занятия Конфликты в обслуживании туристов и способы их разрешения	4	
Раздел 2. Технология организации сервисной деятельности в современных реалиях			
Тема 2.1 Качество сервисных услуг и их совершенствование	Лекции Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса. Услуги гостиничного сервиса.	2	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2
	Практические занятия Исследование рынка образовательных услуг	4	
	Практические Групповой проект инновационной услуги в туризме	8	
Тема 2.2 Дополнительные услуги	Лекция Анализ основных и дополнительных услуг в индустрии размещения	2	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ПК 3.1; ПК 3.2
	Практические занятия Анализ основных и дополнительных услуг в индустрии размещения	4	
	ВСЕГО	64	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж

1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг.21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nippon – 1шт.; сетевой фильтр Buro 1.8 метра – 1 шт.

Программное обеспечение: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат. ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365).

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Бурняшева, Л. А., Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2025. — 428 с. — ISBN 978-5-406-13894-6. — URL: <https://book.ru/book/955845>
2. Бражников, М. А. Сервисология : учебник для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567258>

Дополнительные источники:

1. Сервисная деятельность. Учебник. Калачев С. Л., Николаева М. А. Издательство "Дашков и К" ,2024. <https://e.lanbook.com/book/392345>
2. ПРОФИЛЬНАЯ НАПРАВЛЕННОСТЬ «ТУРИЗМ И СЕРВИС»: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РЕАЛИЗАЦИИ В СОВРЕМЕННОЙ ШКОЛЕ Яковлева Н.О., Терновая Л.Н., Бегзадян Н.А. Краснодар, 2025. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=82135741>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код формируемых компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описывать методы мониторинга рынка услуг; - воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг. <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства, - классификацию услуг и сервиса; - методы мониторинга рынка услуг; - правила обслуживания потребителей услуг. 	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях Дифференцированный зачет</p>