

Бюджетное учреждение профессионального образования
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Белоярский политехнический колледж»

Рассмотрено на заседании МО
Протокол № 3 от «10» марта 2026 г.



Утверждено
Л.В. Гапончикова
Приказ от 20.04.2026 №93

**Рабочая программа
по учебной дисциплине
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

программы подготовки специалистов среднего звена
к ОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Белоярский, 2026

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100, зарегистрированного в Минюсте РФ 23.01.2023 рег. № 72111.

Организация-разработчик: БУ «Белоярский политехнический колледж»

Разработчик:

Пестрякова Анастасия Романовна, методист

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.. | 11 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла 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

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

Реализация программы способствует формированию у обучающихся общих/профессиональных компетенций/личностных результатов:

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 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ЛР 3 Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней

ЛР 6 Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.

ЛР 7 Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к

преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение

ЛР 12 Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства.

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

У1. проводить поиск в различных поисковых системах;

У2. использовать различные виды учебных изданий;

У 3. применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

У4. описывать методы мониторинга рынка услуг;

У 5. воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

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

З1. истории и теории в сфере туризма и гостеприимства;

З2. классификаций услуг и сервиса;

З3. методов мониторинга рынка услуг;

З4. 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 |
|---|---------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 62 |
| в т.ч. в форме практической подготовки | 40 |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | 22 |
| практические занятия | 40 |
| <i>Самостоятельная работа</i> | |
| Промежуточная аттестация | |

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

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторных и практических работ, содержание самостоятельной работы обучающихся | Объем часов |
|--|---|-------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности | | 8/6 |
| Тема 1.1. Основы теории услуг | Содержание учебного материала: 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. | 2 |
| Тема 1.2. Рынок услуг и его особенности | Содержание учебного материала: Рынок услуг и его особенности. Ведущая экономическая функция рынка услуг. Социальное назначение рынка услуг. Особенности рынка услуг. Географическая сегментация. Демографическая сегментация. Социально-экономическая сегментация. Психологическая сегментация. Поведенческая сегментация. | 2 |
| Тема 1.3. Покупательский риск в сфере услуг | Содержание учебного материала: Покупательский риск в сфере услуг. Типы рисков. Эффективная система гарантий. Стандарт обслуживания. | 2 |
| Тема 1.4 Стандарт обслуживания | Практическое занятие: Разработать стандарт обслуживания для ресторана, проранжируйте показатели качества услуг с учетом их значимости для потребителя. | 2 |
| Тема 1.5 Маркетинговая среда предприятия сервиса | Содержание учебного материала: Маркетинговая среда. Внутренняя среда. Потенциал предприятия. Внешняя микросреда. Потребитель. Основные посредники. Основные типы контактных аудиторий. Анализ маркетинговой среды предприятия. | 2 |
| Тема 1.6 Анализ маркетинговой среды предприятия | Практическое занятие: Составить SWOT-анализ для предприятия города Белоярский. | 2 |
| Тема 1.7 Сегментирование рынка услуг | Практическое занятие: Особенности сегментации рынка услуг на примере предприятия гостиницы г. Белоярский | 2 |
| Раздел 2. Сущность системы сервиса | | 4/6 |
| Тема 2.1. Сущность сервиса | Содержание учебного материала: Сервисная политика. Сущность сервиса. Цели организации сервиса. Задачи системы сервиса. Принципы | 2 |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторных и практических работ, содержание самостоятельной работы обучающихся | Объем часов |
|---|--|--------------|
| 1 | 2 | 3 |
| | современного сервиса. Виды сервиса: предпродажный, гарантийный, послегарантийный. | |
| Тема 2.2. Сервис как деятельность | Содержание учебного материала: 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 |
| Тема 2.3. Виды сервисной деятельности. | Практическое занятие: 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. | 2 |
| Тема 2.4. Тенденции современного сервиса | Практическое занятие: Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. | 2 |
| Тема 2.5 Потребность в услугах | Практическое занятие: Характеристика классификации потребностей в услугах на примере г. Белоярский | 2 |
| Раздел 3. Организация сервисной деятельности | | 10/16 |
| Тема 3.1. Предоставление основных видов услуг | Содержание учебного материала: Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. | 2 |
| Тема 3.2. Требования по предоставлению услуг: | Содержание учебного материала: Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. | 2 |
| Тема 3.3. Сервис как потребность | Практическое занятие: Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности. | 2 |
| Тема 3.4. Формы и методы обслуживания потребителей | Содержание учебного материала: Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту | 2 |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторных и практических работ, содержание самостоятельной работы обучающихся | Объем часов |
|--|--|-------------|
| 1 | 2 | 3 |
| | жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д. | |
| Тема 3.5. Анализ услуг средств размещения в г.Белоярский | Практическое занятие: Анализ услуг, предоставляемых средствами размещения в г. Белоярский, работа с сайтами, заполнение таблицы. | 2 |
| Тема 3.6 Обслуживание потребителей в контактной зоне | Практическое занятие: Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. | 2 |
| Тема 3.7 Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне | Практическое занятие: 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. | 2 |
| Тема 3.8 Культура сервиса | Практическое занятие: 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. | 2 |
| Тема 3.9 Договор как основание для оказания услуг потребителю | Содержание учебного материала: Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги. | 2 |
| Тема 3.10 Качество услуги | Содержание учебного материала: 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 |
| Тема 3.11 Контроль качества услуг | Практическое занятие: Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. | 2 |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторных и практических работ, содержание самостоятельной работы обучающихся | Объем часов |
|---|--|-------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Тема 3.12 Нормативно-правовая база | Практическое занятие: Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. Анализ документов. | 2 |
| Тема 3.13 Специфика предоставления различных услуг | Практическое занятие: Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. Определение качества сервисных услуг. | 2 |
| Раздел 4. Осуществление услуг | | /12 |
| Тема 4.1. Социально-культурные услуги | Практическое занятие: Социально-культурный сервис. Социально-культурные услуги. Бюджет времени. Основные функции организатора социально-культурного сервиса. | 2 |
| Тема 4.2. Туристические услуги | Практическое занятие: Понятие туристской услуги. Основные характеристики туристских услуг. Туристский продукт. Свойства туристского продукта. Анализ Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Общие принципы и положения. Государственное регулирование туристской деятельности. | 2 |
| Тема 4.3. Экскурсионные услуги | Практическое занятие: Экскурсионная услуга, ее сущность и признаки. Экскурсия. | 2 |
| Тема 4.4. Виды туров. | Практическое занятие: 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. | 2 |
| Тема 4.5. Особенности Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» | Практическое занятие: Особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта. Безопасность туризма. Финансовое обеспечение ответственности туроператора. | 2 |
| Тема 4.6. Правила оказания услуг в туризме. | Практическое занятие: Применение Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Содержание Правил оказания услуг по реализации туристского продукта. Содержание Правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Решение ситуационных задач, требующих применения закона. | 2 |
| Всего: | | 62 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1.1. 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 образовательной программы по специальности.

1.2. 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.

1.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266825> .

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

1.2.2. 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, 2024. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|---|--|
| 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. | Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей. | Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. |

| | | |
|---|--|---|
| <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> | <p>- Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p> |
|---|--|---|