МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КРЕАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

(44 ч.)

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: «Гостиничные услуги»

Форма обучения: очная

Владивосток
2026 г.

Программа создана в цифровом конструкторе

eais.firpo.ru_[ID 2651_43.02.16]

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Направленность: «Гостиничные услуги»), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 25.10.2023 г. N 1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): А.Э. Зайкина, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании предметной цикловой комиссии

Протокол № 10 от «06» мая 2026г.
Председатель ПЦК _ Л.О. Ермолович



подпись

Содержание

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ....4

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы....4

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины....4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....6

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины....6

2.2. Содержание дисциплины....7

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ....12

3.1. Материально-техническое обеспечение....12

3.2. Учебно-методическое обеспечение....12

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ....13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

(наименование дисциплины)

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»: подготовка студентов к эффективной работе в сфере туризма и гостеприимства, формирование глубокого понимания принципов и практики предоставления высококачественного сервиса. Дисциплина «ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы. Дисциплина «ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы..

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» включена в обязательную часть цикла «общепрофессиональный цикл» образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника), выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы, определять необходимые ресурсы, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить, порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности, методы работы в профессиональной и смежных сферах, основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте, структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях

	составленный план	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила оформления документов, правила построения устных сообщений, особенности социального и культурного контекста

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	32	0
Курсовая работа (проект)	0	0
Самостоятельная работа	6	0
Промежуточная аттестация в форме экзамен	4	6
Всего	**42**	**0**

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий, *курсовая работа (проект)*	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1 (ч)		42/0	
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	**Содержание**	**4/0**	**ОК 01** **ОК 05** **ОК 04**
	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Требования к специалистам. Сервис: сущность, особенности, подходы к изучению сервисной деятельности. Модели сервиса: субстратная, функциональная, поведенческая. Принципы, задачи, основные направления. Виды сервисной деятельности по содержанию работ (жесткий, мягкий, прямой, косвенный) и времени осуществления. Общая характеристика пред- и послепродажного обслуживания. Фирменный сервис: особенности, преимущества. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности. Отличие сервисной деятельности и самообслуживания. Содержание сервисных технологий. Новые виды услуг; прогрессивные формы сервиса	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	2/0	

Услуги в сервисной деятельности. Природа сервиса	**Содержание**	**4/0**	**ОК 01** **ОК 05** **ОК 04**
	Подходы к определению услуги; содержание понятия услуги как продукта сервисной деятельности; функциональное назначение, направленность материальных и социально-культурных услуг. Разновидности услуг и их характеристика. Свойства услуг в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги. Природные особенности услуг, их влияние на маркетинговые подходы на ключевые компоненты сервиса. Структура, содержание, функции и дисфункции сервиса. Сервисная организация как система. Маркетинговые составляющие услуги: система доставки, физическое окружение. Роль других покупателей в процессе сервиса. История развития сервисной деятельности. Социальные предпосылки развития сферы обслуживания. Три волны в теории предпринимательства на рынке услуг.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности, их классификация. Характеристика основных показателей услуг. Особенности развития сферы сервиса в России.	2/0	
Сфера услуг как направление бизнеса. Предприятие, оказывающее услуги населению	**Содержание**	**8/0**	**ОК 01** **ОК 05** **ОК 04**
	Определение сферы обслуживания; цели, задачи, тенденции развития коммерческого и некоммерческого секторов сферы услуг. Возрастающее	2/0	

	значение сферы обслуживания. Формирование рынка услуг. Характеристика отраслей сферы услуг. Модель основных сфер человеческой жизнедеятельности. Аспекты развития сферы услуг. Коммуникационные пути в сфере обслуживания.		
	Эволюция понятия «товар». Характеристика уровней товара. Место сервиса в современной многоуровневой концепции товара. Способы производства и реализации основных и дополнительных товаров и услуг на предприятиях сервиса. Организационная структура предприятия сервиса. Современное понятие конкуренции предприятий, оказывающих услуги населению. Факторы, определяющие организацию процесса обслуживания: место, время, образ действия. Гарантия: назначение, принципы.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4/0**	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Организационные основы сервисной деятельности. Персонал сервисной организации.	2/0	
	Потребители услуг. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.	2/0	
Правовое регулирование отношений в сфере услуг	**Содержание**	**4/0**	**ОК 01** **ОК 05**
	Характеристика сервиса как социального института. Государственное регулирование в сфере обслуживания - основа управления деятельностью предприятий. Значение законодательства в сфере обслуживания: обязанности и ответственность предпринимателя по отношению к клиенту. Закон «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе, круг правоотношений, регулируемых законом. Основные права	2/0	**ОК 04**

	потребителей. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН. Характеристика ГОСТов в сервисной деятельности; Правила обслуживания населения на предприятиях сервиса РФ.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ. Правила. Система ГОСТов	2/0	
Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности	**Содержание**	**8/0**	**ОК 01** **ОК 05** **ОК 04**
	Понятие контакта, контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности. Характеристика точек соприкосновения в сфере обслуживания. Обслуживание как технология познания потребностей клиентов. Операции процесса обслуживания в контактной зоне. Факторы, определяющие результат обслуживания.	2/0	
	Особенности гостеприимства как «секретного» элемента обслуживания. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителя и модель принятия решения клиента о покупке услуги. Типы клиентов, особенности поведения каждого психологического типа клиента, характеристика основного покупательского мотива клиентов разных типов. Стиль поведения продавцов в зависимости от типа клиента. Особенности выяснения потребностей. Аргументация, правила аргументации. Особенности характеристик услуги в пользу для клиента. Современный подход к тактике обслуживания.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4/0**	
	Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне.	2/0	

	Эффективное взаимодействие в сервисе.		
	Особенности работы с разными типами посетителей. Тестирование для самодиагностики навыков общения.	2/0	
Качество услуги в сервисной деятельности	**Содержание**	**6/0**	**ОК 01** **ОК 05**
	Определение понятий качества услуги, качества обслуживания, параметры качества услуги. Модели качества услуг. Виды качества сервисного продукта. Причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами. Типология эффективности элементов обслуживания. Цели разработки стандартов обслуживания.	2/0	**ОК 04**
	Методология оценки качества услуг. Стратегии повышения качества сервисных продуктов. Формирование системы правления качеством на предприятиях.	0/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**4/0**	
	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	2/0	
	Определение качества сервисных услуг	2/0	
Ценность услуги и конкурентоспособность предприятия	**Содержание**	**4/0**	**ОК 01** **ОК 05** **ОК 04**
	Определение ценности услуги, характеристика составляющих модели ценности услуги: воспринимаемое качество, внутренне присущие и внешние признаки ценности услуги, денежная и неденежная цены, время. Влияние ценности услуги на определение конкурентоспособной сервисной стратегии деятельности предприятия. Интегрированные элементы	2/0	

	стратегического видения услуги.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Анализ составляющих модели ценности услуги. Определение ценности услуги.	2/0	
Культура взаимодействия участников сервиса	**Содержание**	**4/0**	
	Культура сервиса: определение, составляющие ценностно нормативной структуры. Определение проблемных зон в культуре обслуживания, социально-культурные ресурсы сервиса. Характеристика содержания, процесса и результата культуры сервиса. Аспекты культуры сервиса. Особенности трудовой деятельности работников в сфере обслуживания. Сущность культуры потребления. Приоритеты потребителя, система ценностей, ценностные ориентации потребителя в сервисной деятельности. Типология потребительских требований и критерии потребительской оценки в сервисной деятельности. Культура общения в сервисе.	2/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**2/0**	
	Определение проблемных зон в культуре обслуживания. Правила работы в команде с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями.	2/0	
Промежуточная аттестация (экзамен)		**4**	
Всего: (42ч)		**42/0**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей, оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Мирошниченко, А. А. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / А. А. Мирошниченко, И. О. Телешева, А. В. Драчева. — Сочи : СГУ, 2023. — 64 с.

2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179.

3. Слинкова, О. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. К. Слинкова. — Белгород : НИУ БелГУ, 2023. — 118 с. — ISBN 978-5-9571-3554-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/448511

3.2.2. Дополнительные источники

Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/ https://e.lanbook.com/book/448511

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоенности компетенций	Методы оценки
Знает: актуальный	демонстрирует знание	Тестирование Контрольная

профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить, порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности, методы работы в профессиональной и смежных сферах, основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте, структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях, психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности, правила оформления документов, правила построения устных сообщений, особенности социального и культурного контекста Умеет: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника), выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы, определять необходимые ресурсы, анализировать и	структуры плана для решения задач, алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях демонстрирует знание методов работы в профессиональной и смежных сферах демонстрирует знание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности демонстрирует знание психологических основ деятельности коллектива демонстрирует знание правил построения устных сообщений демонстрирует знание особенностей социального и культурного контекста владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности грамотно излагает свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявляет толерантность в рабочем коллективе	работа

выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности, грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе		