

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

Приложение № 27
к ОП СПО по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

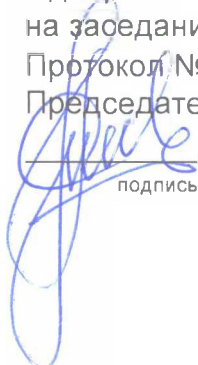
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тюмень 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. N 1100 (ред. от 03.07.2024) и примерной основной образовательной программой, утвержденной протоколом ФУМО в системе среднего профессионального образования по УГПС 43.00.00 от 19.12.2022 №01 (зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023).

Разработчик: К.С. Кондрашова, мастер производственного обучения

Одобрено
на заседании ПЦК Индустрии питания и сервиса
Протокол № 10 от 28.05.2026 г.
Председатель ПЦК



К.С. Кондрашова

подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составить план действия; определить необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовать составленный план; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методы работы в профессиональной и смежных сферах; – структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; – планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
		Знания: – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;

		– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств Знания: – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; – проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Умения: – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; – правила чтения текстов профессиональной направленности

1.3 Личностные результаты, формируемые в процессе освоения учебной дисциплины (в соответствии с программой воспитания по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство).

Код ЛР	Дескрипторы
ЦО 26	Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны
ЦО 27	Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.
ЦО 28	Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	64
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	64
в том числе:	
теоретическое обучение	32
лабораторные занятия	-
практические занятия	32
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа	
Промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета	

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
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.		
Тема 1.2. Классификация услуг	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	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		
Тема 1.3. Рынок услуг	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.		
	Тематика практических занятий		
	Практическое занятие № 1. Формирование номенклатуры услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	
	Практическое занятие № 2. Характеристика основных гостиничных услуг	2	
	Практическое занятие № 3. Характеристика основных туристических услуг	2	
	Практическое занятие № 4. Характеристика дополнительных и сопутствующих услуг сферы туризма и гостеприимства	2	
Тема 1.4. Сущность системы сервиса	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	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		
Тема 1.5. Виды	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02,

сервисной деятельности	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 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Тематика практических занятий	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Практическое занятие № 5.Выявление человеческих потребностей, удовлетворяемых услугами в сфере туризма и гостеприимства		
	Практическое занятие № 6. Классификация потребностей по источникам (каналам) удовлетворения	2	
	Практическое занятие № 7. Классификация потребностей по частоте возникновения	2	
	Практическое занятие № 8. Классификации потребностей по сезонности возникновения	2	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей.	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.		
Тема 2.2. Формы и методы обслуживания	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЛР13, ЛР16, ЛР18
	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		
Тема 2.3. Контактная зона обслуживания	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	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. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.		
Тема 2.4. Договорные отношения	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.		
Тема 2.5. Культура сервиса	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05,

	Культура сервиса. Профессиональные качества сотрудника. Правила обслуживания потребителей.		ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
Тема 2.6. Законодательно – правовая база оказания услуг	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков		
Тема 2.7. Качество обслуживания	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	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).		
Тема 2.8. Контроль качества услуг	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 9 Выявление и уточнение специфики предоставления гостиничных основных и дополнительных услуг		
	Практическое занятие № 10. Выявление и уточнение специфики предоставления туристических основных и дополнительных услуг	2	
	Практическое занятие № 11. Разработка требований к определению качества услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	
	Практическое занятие № 12. Разработка методов оценки качества услуг в сфере туризма и гостеприимства	2	
Тема 2.9. Осуществление услуг в сфере туризма.	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.		
Тема 2.10. Комплекс услуг	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Комплекс услуг. Дополнительные услуги (экскурсионные, рекреационные, туристические и др).		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 13. Разработка пакетных предложений и отдельных услуг для предприятия сферы туризма (туристические, экскурсионные и услуги предприятия питания)		
	Практическое занятие № 14. Разработка пакетных предложений и отдельных услуг для предприятия сферы гостеприимства (экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания)	2	

	Практическое занятие № 15. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма	2	
	Практическое занятие № 16. Формирование и продвижение новых услуг в сфере гостеприимства	2	
Тема 2.11. Виды сервисной деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ЦО 26, ЦО 27, ЦО 28
	Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.		
	Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет		
Всего:		64	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», оснащенный оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), техническими средствами обучения (моноблоком, проектором, интерактивной доской).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процесс

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584009> (дата обращения: 11.06.2026).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586357> (дата обращения: 11.06.2026).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Знает:		
истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.	- оперирует понятийным аппаратом учебной дисциплины; -- применяет методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;	Текущий контроль: - экспертная оценка составления таблиц, блок-схем, понятийно – терминологических карт, кроссвордов, защиты презентации; - экспертная оценка письменного опроса (тестирование); - экспертная оценка устного опроса. Промежуточная аттестация: выполнение заданий на дифференцированном зачете.
Умеет:		
- 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	- умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; - умение поиска и применения правовых документов.	Текущий контроль: экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточная аттестация: выполнение задний на дифференцированном зачете.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Текущий контроль: экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточная аттестация: выполнение задний на дифференцированном зачете.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; - владеть методикой хранения и поиска информации; - владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций;	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и	- знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке	

культурного контекста.	для решения задач, межличностного и межкультурного взаимодействия;	Наблюдение и экспертная оценка личностных результатов
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	-выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	
ЦО 26	Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны	
ЦО 27	Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.	
ЦО 28	Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.	