Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.11.2026 17:31:57
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bfdf9

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

«***Утверждаю***»
Проректор по учебно-
методической работе
Ю.А. Устименко
« ___» _____2026 г.

Рабочая программа дисциплины
ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству
Нормативный срок обучения: 2 года 10 месяцев
Форма обучения: очная

Руководитель офиса среднего профессионального образования Н.Д. Филиппова

Смоленск
2026

Содержание:

1. Паспорт рабочей программы дисциплины
1.1. Область применения программы
1.2 Место дисциплины в структуре ППССЗ
1.3 Общая характеристика учебной дисциплины
2. Структура и содержание дисциплины
2.1 Объем и виды учебной работы
2.2 Тематический план и содержание дисциплины
3. Условия реализации дисциплины
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению
3.2. Информационное обеспечение реализации дисциплины
3.3 Программное обеспечение реализации дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

1. Паспорт рабочей программы предмета

Целью реализации программы является достижение выпускниками планируемых результатов: компетенций и компетентностей, определяемых личностными, семейными, общественными, государственными потребностями и возможностями обучающегося старшего школьного возраста, индивидуальной образовательной траекторией его развития и состоянием здоровья.

Достижение поставленной цели предусматривает решение следующих основных задач:

– способствовать формированию российской гражданской идентичности обучающихся;

– обеспечить достижение обучающимися образовательных результатов в соответствии с требованиями, установленными Федеральным государственным образовательным стандартом среднего общего образования.

1.1 Область применения программы

Реализация среднего общего образования в пределах ОП СПО по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности Туризм и гостеприимство в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 г. № 1100, с учетом требований ФГОС среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 № 413, с учетом приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 12 августа 2022 г. № 732 «О внесении изменений в Федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 г. № 413.

1.2 Место предмета в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина ОП.14 Сервисная деятельность в туристической индустрии является вариативной дисциплиной общепрофессионального цикла ФГОС среднего профессионального образования (ФГОС СПО). Изучение дисциплины направлено на формирование компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

1.3 Общая характеристика дисциплины

Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины: формирование у студентов профессиональных компетенций в области сервисной деятельности в туристической индустрии.

Задачи дисциплины:

- формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков, позволяющих анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса,

- изучение видов сервисной деятельности, принципов классификаций услуг в туристической индустрии;
- изучение культуры, современного состояния и перспективных инноваций в совершенствовании сферы сервиса на предприятиях туризма и гостеприимства.

Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- систему источников профессиональной информации (нормативные, отраслевые, статистические, цифровые) и критерии их отбора для анализа сервисной деятельности в туристической индустрии (З1)

- возможности и порядок применения прикладного программного обеспечения, цифровых сервисов и информационных систем (системы бронирования, электронные каталоги, базы данных) при организации и сопровождении сервисных процессов на предприятиях туризма (З2).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять методы системного анализа, сегментации потребителей, картирования клиентского пути и оценки качества для решения задач сервисной деятельности в туристической индустрии (У1),

- осуществлять поиск, обработку, интерпретацию профессиональной информации; оформлять результаты анализа и готовить отчеты, документы и презентации с использованием информационных технологий для организации сервиса(У2),

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:

- навыками планирования текущей деятельности сотрудников служб туристского предприятия на основе регламентов и стандартов обслуживания и распределения зон ответственности (ПК 1.1.)

- навыками организации взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и другими партнерами по формированию и реализации туристского продукта (ПК 1.2)

- навыками оформления и обработки заказов клиентов с использованием типовых документов, форм и цифровых систем бронирования и учета (ПК 1.3)

Результатом освоения дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

Код	**Наименование результата обучения**
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 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной среде, использовать знания по правовой финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

2. Структура и содержание предмета

2.1 Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем, академические часы
2 семестр	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
в том числе:	
лекции	23
практические занятия	23
Самостоятельная работа обучающегося	
Форма промежуточной аттестации – экзамен	6
Всего часов по предмету	52

2.2 Тематический план и содержание предмета

Наименование разделов и тем	**Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся**	**Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак.ч.**	**Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы**
2 семестр			
Раздел 1. Сервисная деятельность в туристической индустрии: системный подход			
Тема 1.1. Сервисная деятельность как система: понятие, структура, функции	Содержание учебного материала: 1. Понятие сервисной деятельности; 2. Сервисная система; 3. Субъекты и объекты сервиса; 4. Функции сервиса в туризме; 5. Особенности туристского сервиса	4 из них:	З1, З2, У1, У2, П1.1, П1.2, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия: «Построение модели сервисной системы туристского предприятия»	2	
Тема 1.2. Классификация туристских услуг и сервисных	Содержание учебного материала: 1. Признаки классификации услуг;	4 из них:	З1, З2, У1, У2, П1.1, П1.2, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ПК

продуктов	2. Турпродукт и его составляющие; 3. Услуги размещения, питания, транспорта, экскурсионные услуги; 4. Комплексность туристского обслуживания		1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Классификация услуг конкретного туристского предприятия и построение ассортиментной матрицы»	2	
Тема 1.3. Потребительский спрос и сегментация в туристической индустрии	Содержание учебного материала: 1. Потребности и мотивы потребителей 2. Сегментация рынка туристских услуг; 3. Факторы спроса; 4. Клиентские профили	4 из них:	З1, З2, У1, У2, П1.1, П1.2, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Составление портрета потребителя и сегментация целевой аудитории туристской услуги»	2	
Раздел 2. Технологии организации сервисного процесса в туризме			
Тема 2.1. Сервисный процесс и клиентский путь в туризме	Содержание учебного материала: 1. Этапы сервисного процесса; 2. Клиентский путь; 3. Точки контакта; 4. Предпродажный, продажный и послепродажный сервис	4 из них:	З1, З2, У1, У2, П1.1, П1.2, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Картирование клиентского пути для туристской/гостиничной услуги»	2	
Тема 2.2. Организация работы контактного персонала и служб предприятия	Содержание учебного материала: 1. Структура служб туристского предприятия; 2. Функции контактного персонала; 3. Регламенты взаимодействия;	4 из них:	З1, З2, У1, У2, П1.1, П1.2, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.1

	4. Координация работы сотрудников		
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Закон РФ «О защите прав потребителя»	2	
Тема 2.3. Документационное и информационное обеспечение сервиса	Содержание учебного материала: 1. Документация сервисной деятельности; 2. Договоры, заявки, бланки; 3. Базы данных; CRM; 4. Информационные потоки	4 из них:	З1, З2, У1, У2, П1.1, П1.2, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Анализ организационной структуры туристических фирм г. Смоленска» «Создание портфеля экскурсовода для разных экскурсий».	2	
Тема 2.4. Цифровые технологии и инновации в сервисе	Содержание учебного материала: 1. Онлайн-бронирование; 2. Мобильные приложения; чат-боты; 3. Цифровые платформы; 4. Инновационные сервисные решения.	6 из них:	З1, З2, У1, У2, П1.1, П1.2, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.1
	Лекционные занятия	3	
	Практические занятия «Анализ цифрового сервиса туристского предприятия и предложения по его улучшению».	3	
Раздел 3. Качество, безопасность и эффективность сервисной деятельности			
Тема 3.1. Стандарты обслуживания и управление качеством	Содержание учебного материала: 1. Стандарты обслуживания; 2. Показатели качества услуг; 3. Контроль качества; 4. Обратная связь и работа с жалобами	4 из них:	З1, З2, У1, У2, П1.1, П1.2, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.1
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Разработка чек-листа контроля качества обслуживания на предприятии туризма»	2	

Тема 3.2. Безопасность и риск-ориентированный сервис в туризме	Содержание учебного материала: 1. Безопасность туристских услуг; 2. Риски в сервисной деятельности; 3. Инструктажи; 4. Действия при конфликтных и чрезвычайных ситуациях; 5. Ответственность исполнителя	4 из них:	З2,У2, ОК-01,ОК-02
	Лекционные занятия	2	
	Практические занятия «Составление карты рисков и плана действий при инциденте обслуживания»	2	
Тема 3.3. Эффективность сервисной деятельности и клиенто-ориентированность	Содержание учебного материала: 1. Эффективность сервиса; 2. KPI сервисной деятельности; 3. Лояльность потребителей; 4. Клиентоориентированные технологии; 5. Оценка удовлетворённости	8 из них:	З1, З2, У1, У2, П1.1, П1.2, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.1
	Лекционные занятия	4	
	Практические занятия «Оценка эффективности сервисной деятельности предприятия и разработка мероприятий по повышению лояльности клиентов»	4	
Форма отчетности – экзамен		6	З1, З2, У1, У2, П1.1, П1.2, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.1
ИТОГО: лекционных занятий		23	
практических занятий		23	
Экзамен		6	
ВСЕГО		**52**	

3. Условия реализации дисциплины

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

1. Специальное помещение: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и государственной итоговой аттестации, оснащенное:

- стандартная учебная мебель (30 посадочных мест);
- стол и стул для преподавателя (по 1 шт.);
- кафедра для лектора (1 шт.);
- доска настенная трехэлементная (1 шт.);

- интерактивная доска (напольная) SMART BOARD (1 шт.);
- мультимедийный проектор NEC (1 шт.);
- ноутбук Asus(1 шт.);
- колонки Genius(1 пара);
- компьютерный студенческий стол (15 шт.);
- компьютерный стол
преподавателя (1 шт.);
- монитор Acer (15 шт.);
- системный блок Kraftway (15 шт.);
- принтер Canon (1 шт.);
- наушники с микрофоном (15 шт.)

2. Помещение для организации самостоятельной и воспитательной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, оснащенное:
- персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.);
- компьютерный студенческий стол (15 шт.);
- стол и стул для преподавателя (по 1 шт.);
- доска настенная трехэлементная (1 шт.);
- интерактивная доска IQBoard;
- мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP;
- акустическая система 2.0 (3 шт.);
- наушники с микрофоном (15 шт.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Обязательные печатные и электронные издания

1. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541866 (дата обращения: 04.11.2024).

2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии: учебник для среднего профессионального образования /И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — Текст: электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/557205 (дата обращения: 04.11.2024).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие /Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html

2. Кондратович, С. В. Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии: учебное пособие / С. В. Кондратович; под редакцией С. В. Новаковского. — Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2019. — 122 с. — ISBN 978-5-7996-2324-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106772.html

3. Техника и технология сервисной деятельности: учебное пособие /Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь: Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/121705.html

4. Основы сервисной деятельности: учебное пособие /Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст: электронный //Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/122406.html

3.2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. https://urait.ru/ образовательная платформа Юрайт.
2. http://www.iprbookshop.ru/ электронно-библиотечная система IPRbooks.
3. https://spravochnick.ru/turizm/servisnaya_deyatelnost_v_turizme/ сервисная деятельность в туризме.
4. https://zoon.ru/smolensk/hotels/type/turagentstva/ турагентства Смоленска.

3.3 Программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского», лицензия 1FB6-161215-133553-1-6231.

Microsoft Open License, лицензия 49463448 в составе:

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian;
2. Microsoft Office 2010 Russian.

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Лабораторные, курсовые работы по данной дисциплине учебным планом не предусмотрены.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Предметные результаты обучения Обучающийся должен **знать/иметь представление:** систему источников профессиональной информации (нормативные, отраслевые, статистические, цифровые) и критерии их отбора для анализа сервисной деятельности в туристической индустрии (31) - возможности и порядок применения прикладного программного обеспечения, цифровых сервисов и информационных систем (системы бронирования, электронные каталоги, базы данных) при организации и	Текущий контроль: - выполнение самостоятельных заданий; - выполнение практических заданий; - письменный опрос; - устный опрос. Промежуточная аттестация: - экзамен.

сопровождении сервисных процессов на предприятиях туризма (З2). **уметь/владеть:** - владеть актуальными методами работы в - применять методы системного анализа, сегментации потребителей, картирования клиентского пути и оценки качества для решения задач сервисной деятельности в туристической индустрии (У1), - осуществлять поиск, обработку, интерпретацию профессиональной информации; оформлять результаты анализа и готовить отчеты, документы и презентации с использованием информационных технологий для организации сервиса(У2), – **освоены навыки** планирования текущей деятельности сотрудников служб туристского предприятия на основе регламентов и стандартов обслуживания и распределения зон ответственности (ПК 1.1.); организации взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и другими партнерами по формированию и реализации туристского продукта (ПК 1.2); оформления и обработки заказов клиентов с использованием типовых документов, форм и цифровых систем бронирования и учета (ПК 1.3)	