

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 01.07.2026 16:18:03  
Уникальный программный ключ:  
04c19ed85fb98f3b6cb77a486b9a8788b8322329



Минобрнауки России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Колледж ЧелГУ

Рабочая программа дисциплины  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

|                      |              |                        |               |
|----------------------|--------------|------------------------|---------------|
| Версия документа - 1 | стр. 1 из 17 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |
|----------------------|--------------|------------------------|---------------|


**Рабочая программа дисциплины**  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

**Специальность**  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Направленность программы**  
Турагентские и турагентские услуги

**Присваиваемая квалификация**  
Специалист по туризму и гостеприимству

**Форма обучения**  
Очная (год набора 2026)

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | Минобрнауки России<br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Колледж ЧелГУ |                        |               |
|   | Рабочая программа дисциплины<br>Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве<br>специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 2 из 17   | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**  
**направленность программы: Туроператорские и турагентские услуги**  
**рабочая программа по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»**  
**2026 года набора, очная форма обучения**

Утверждена:  
 Проректор по учебной работе

  
 \_\_\_\_\_  
 подпись

А.А. Саламатов  
 И.О. Фамилия


Протокол заседания от « 23 » апреля 2026 г. № 5

Председатель Педагогического совета  
 Колледжа ЧелГУ

  
 \_\_\_\_\_  
 подпись


М.В. Найн  
 И.О. Фамилия

Составитель

  
 \_\_\_\_\_  
 подпись


В.С. Голдыгареева  
 И.О. Фамилия

Структура рабочей программы по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 09.07.2024г. № 327-1 «Об утверждении шаблонов документов».

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | Минобрнауки России<br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Колледж ЧелГУ |                        |               |
|   | Рабочая программа дисциплины<br>Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве<br>специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 3 из 17   | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| 1. Паспорт рабочей программы дисциплины .....   | 4  |
| 1.1. Область применения рабочей программы и место дисциплины в структуре ОПОП СПО ..... | 4  |
| 1.2. Цель, задачи и планируемые результаты освоения дисциплины .....                    | 4  |
| 2. Структура и содержание дисциплины.....   | 9  |
| 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы .....                                       | 9  |
| 2.2. Тематический план и содержание дисциплины .....                                    | 9  |
| 3. Условия реализации дисциплины .....  | 14 |
| 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению дисциплины.....     | 14 |
| 3.2. Информационное обеспечение реализации программы .....                              | 15 |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.....                               | 17 |

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | Минобрнауки России<br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Колледж ЧелГУ |                        |               |
|   | Рабочая программа дисциплины<br>Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве<br>специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 4 из 17   | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

## 1. Паспорт рабочей программы дисциплины

### 1.1. Область применения рабочей программы и место дисциплины в структуре ОПОП СПО

Рабочая программа дисциплины ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» относится к обязательной части дисциплин общепрофессионального цикла.

### 1.2. Цель, задачи и планируемые результаты освоения дисциплины

Цель дисциплины "Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве" - сформировать у студентов знания и навыки, необходимые для эффективной работы в сфере обслуживания туристов и гостей.

Задачи дисциплины включают изучение теоретических основ сервисной деятельности, освоение практических навыков обслуживания, формирование профессиональных компетенций и развитие навыков работы в команде.

Планируемые результаты освоения дисциплины

| Код компетенции согласно ФГОС (ОПОП СПО) | Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП СПО)   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине  |
|--|---|--|
| ОК 01                                    | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | <b>Знания:</b><br>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки |



Минобрнауки России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Колледж ЧелГУ

Рабочая программа дисциплины  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Версия документа - 1

стр. 5 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

|       |  |  |
|-------|--|--|
|       |  | <p>результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p><b>Умения:</b><br/>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>  |
| ОК 03 | <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> | <p><b>Умения:</b><br/>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности<br/>применять современную научную профессиональную терминологию<br/>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования<br/>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи<br/>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план<br/>рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования<br/>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности<br/>презентовать бизнес-идею<br/>определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b><br/>содержание актуальной нормативно-правовой документации<br/>современная научная и профессиональная терминология<br/>возможные траектории профессионального развития и самообразования<br/>основы предпринимательской деятельности;</p> |



Минобрнауки России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Колледж ЧелГУ

Рабочая программа дисциплины  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Версия документа - 1

стр. 6 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

|       |  |   |
|-------|--|---|
|       |  | основы финансовой грамотности<br>правила разработки бизнес-планов<br>порядок выстраивания презентации<br>кредитные банковские продукты  |
| ОК 04 | Эффективно<br>взаимодействовать<br>и работать<br>в коллективе и<br>команде   | <b>Умения:</b><br>организовывать работу коллектива<br>и команды<br>взаимодействовать с коллегами, руководством,<br>клиентами в ходе профессиональной<br>деятельности<br><b>Знания:</b><br>психологические основы деятельности<br>коллектива, психологические особенности<br>личности<br>основы проектной деятельности   |
| ОК 05 | Осуществлять устную<br>и письменную<br>коммуникацию<br>на государственном<br>языке Российской<br>Федерации с учетом<br>особенностей<br>социального<br>и культурного<br>контекста | <b>Умения:</b><br>грамотно излагать свои мысли и оформлять<br>документы по профессиональной тематике на<br>государственном языке, проявлять<br>толерантность в рабочем коллективе<br><b>Знания:</b><br>особенности социального и культурного<br>контекста;<br>правила оформления документов и построения<br>устных сообщений  |
| ОК 09 | Пользоваться<br>профессиональной<br>документацией<br>на государственном<br>и иностранном языках  | <b>Знания:</b><br>правила построения простых и сложных<br>предложений на профессиональные темы;<br>основные общеупотребительные глаголы<br>(бытовая и профессиональная лексика);<br>лексический минимум, относящийся к<br>описанию предметов, средств и процессов<br>профессиональной деятельности; особенности<br>произношения; правила чтения текстов<br>профессиональной направленности<br><b>Умения:</b><br>понимать общий смысл четко произнесенных<br>высказываний на известные темы<br>(профессиональные и бытовые), понимать<br>тексты на базовые профессиональные темы;<br>участвовать в диалогах на знакомые общие и<br>профессиональные темы; строить простые<br>высказывания о себе и о своей<br>профессиональной деятельности; кратко<br>обосновывать и объяснять свои действия<br>(текущие и планируемые); писать простые |



Минобрнауки России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Колледж ЧелГУ

Рабочая программа дисциплины  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Версия документа - 1

стр. 7 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

|        |   |  |
|--------|---|--|
|        |   | связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы   |
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | <b>Навыки:</b><br>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства<br>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры<br><b>Умения:</b><br>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)<br>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры<br>Владеть культурой межличностного общения<br><b>Знания:</b> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства<br>Основы трудового законодательства Российской Федерации<br>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников<br>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии<br>Оказывать первую помощь<br>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги<br>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг<br>Программное обеспечение деятельности туристских организаций<br>Этику делового общения<br>Основы делопроизводства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги                          | <b>Навыки:</b><br>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры<br><b>Умения:</b><br>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры<br><b>Знания:</b> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства<br>Основы трудового законодательства Российской Федерации<br>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников<br>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии   |



Минобрнауки России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Колледж ЧелГУ

Рабочая программа дисциплины  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Версия документа - 1

стр. 8 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

|        |  |  |
|--------|--|--|
|        |  | Оказывать первую помощь<br>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги<br>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг<br>Программное обеспечение деятельности туристских организаций<br>Этику делового общения<br>Основы делопроизводства  |
| ПК 2.1 | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | <b>Знания:</b><br>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма; Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; Системы бронирования услуг; Организацию работы с запросами туристов; Требования к оформлению и учету заказов; Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций<br>Программное обеспечение деятельности туристских организаций; Этику делового общения; Основы делопроизводства; Правила внутреннего трудового распорядка; Правила по охране труда и пожарной безопасности<br><b>Умения:</b><br>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; Владеть культурой межличностного общения; Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; Владеть техникой количественной оценки и анализа информации; Владеть методикой хранения и поиска информации; Вести документацию, хранение и извлечение информации; Пользоваться компьютерными программами бронирования туров; Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; Формировать банки |



Минобрнауки России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Колледж ЧелГУ

Рабочая программа дисциплины  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Версия документа - 1

стр. 9 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | данных<br><b>Навыки:</b><br>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);<br>Осуществление приема заказов от туристов;<br>Проверка наличия всех реквизитов заказа;<br>Идентификация вида заказа; Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа |
|--|--|---|

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы   | Объем часов |
|--|-------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                           | <b>64</b>   |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>                | <b>48</b>   |
| в том числе:   |             |
| Теоретические занятия  | 16          |
| Практические занятия   | 32          |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>                     | <b>16</b>   |
| <b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (3 семестр)</b> | <b>-</b>    |

### 2.2. Тематический план и содержание 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  |
| <b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной</b> |  | <b>32/16</b>  |  |



Минобрнауки России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Колледж ЧелГУ

Рабочая программа дисциплины  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Версия документа - 1

стр. 10 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

| деятельности   |             |   |           |
|--|-------------|---|-----------|
| <b>Тема</b><br><b>Основы</b><br><b>теории услуг</b>                | <b>1.1.</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>16</b> |
|  |             | Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличностные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг. | 4         |
|  |             | <b>В том числе практических занятий</b>   | <b>8</b>  |
|  |             | Характеристика основных показателей услуг   | 8         |
|  |             | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | 4         |
| <b>Тема</b><br><b>Сущность</b><br><b>системы</b><br><b>сервиса</b> | <b>1.2.</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>16</b> |
|  |             | 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. Виды сервисной деятельности. Основные виды:   | 4         |



Минобрнауки России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Колледж ЧелГУ

Рабочая программа дисциплины  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Версия документа - 1

стр. 11 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

|  |  |              |  |
|--|--|--------------|--|
|  | 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.   |              |  |
|  | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>8</b>     |  |
|  | Характеристика классификации потребностей в услугах  | 8            |  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | 4            |  |
| <b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>  |  | <b>32/16</b> |  |
| <b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>16</b>    |  |
|  | Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности. Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с | 4            | ОК 01-02,<br>ОК 04-05,<br>ОК 09<br>ПК 1.1, ПК 1.4,<br>ПК 2.1 |



Минобрнауки России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Колледж ЧелГУ

Рабочая программа дисциплины  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Версия документа - 1

стр. 12 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

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.

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. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. 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.

Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.

Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.

Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности,



Минобрнауки России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Колледж ЧелГУ

Рабочая программа дисциплины  
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство


Версия документа - 1

стр. 13 из 17

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

|                                      |  |           |   |
|--------------------------------------|--|-----------|---|
|                                      | <p>надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качественности: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).<br/>Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p> |           |   |
|                                      | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>8</b>  |   |
|                                      | Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг   | 4         |   |
|                                      | Определение качества сервисных услуг   | 4         |   |
|                                      | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | 4         |   |
| <b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>16</b> |   |
|                                      | Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.  | 4         | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09<br>ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1 |
|                                      | <b>В том числе практических занятий</b>  | <b>8</b>  |   |
|                                      | Туристские, экскурсионные,   | 8         |   |

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | Минобрнауки России<br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Колледж ЧелГУ |                        |               |
|   | Рабочая программа дисциплины<br>Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве<br>специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 14 из 17  | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

|               |  |           |  |
|---------------|--|-----------|--|
|               | гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства |           |  |
|               | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | 4         |  |
| <b>Всего:</b> |  | <b>64</b> |  |

### 3. Условия реализации дисциплины

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению дисциплины

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин – учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и государственной итоговой аттестации № 205.

454119, Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Кронштадтская, д.10

Основное оборудование:

учебная и специализированная мебель, учебная доска, рабочие места для обучающихся, рабочее место преподавателя с выходом в сеть Интернет.

Технические средства обучения для проведения занятий: мультимедийный комплекс портативный (ноутбук, демонстрационный экран, проектор).

Учебно-методическая документация:

дидактические пособия, плакаты, наглядный и раздаточный материал.

Программное обеспечение:

Windows 10 (срок действия лицензии: бессрочно).


#### **Помещения для организации самостоятельной и воспитательной работы**

1. Библиотека, читальный зал №3 с выходом в Интернет - помещение для организации самостоятельной и воспитательной работы.

454001, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Братьев Кашириных, д. 129

Основное оборудование:

стеллажи книжные, кафедра выдачи литературы, выставочный стеллаж, шкафы, столы, стулья, кондиционер, 9 персональных компьютеров с подключением к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»; учебная мебель, проектор, экран, кондиционер.

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | Минобрнауки России<br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Колледж ЧелГУ |                        |               |
|   | Рабочая программа дисциплины<br>Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве<br>специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 15 из 17  | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

### Программное обеспечение:

Microsoft Windows Professional 7 Russian Academic OPEN No Level (Договор № АЭ-19/15); Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level (Договор № АЭ-23/12); Антивирус Касперского (Лицензионный договор № К-0054-Р от 19.12.22); КонсультантПлюс (Соглашение о сотрудничестве № 31 от 20.05.2023 г. с региональным информационным центром общероссийской сети распространения правовой информации); НЭБ (Договор № 101/НЭБ/2810 от 20.02.2018).

Неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам), в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации; к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

2. Актовый зал на 483 места с выходом в сеть Интернет - для проведения научных конференций, семинаров - помещение для организации воспитательной работы.

454001, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Братьев Кашириных, д. 129

Технические средства обучения для проведения занятий: мультимедийный комплекс портативный (ноутбук, демонстрационный экран, проектор).

Основное оборудование: современное звуковое, световое и видеоборудование.


### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

#### *Основная литература*

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>

2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | Минобрнауки России<br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Колледж ЧелГУ |                        |               |
|   | Рабочая программа дисциплины<br>Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве<br>специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 16 из 17  | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

3. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

4. 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, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>


5. 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> .

6. 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> .

7. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

#### *Дополнительная литература*

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

|   |  |                        |               |
|---|--|------------------------|---------------|
|  | Минобрнауки России<br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Колледж ЧелГУ |                        |               |
|   | Рабочая программа дисциплины<br>Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве<br>специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 17 из 17  | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, направленных на формирование общих и профессиональных компетенций. Для формирования, контроля и оценки результатов освоения дисциплины используется ФОС по дисциплине.

| Общая/профессиональная компетенция   | Тип оценочных средств  |
|--|--|
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  | Текущий контроль:<br>- тестирование;<br>- устный опрос;<br>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.<br>- Экспертная оценка выполнения практических заданий. |
| 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   | Промежуточная аттестация:<br>-тестирование;<br>-вопросы по темам дисциплины;<br>-решение ситуационных задач  |
| ОК 05 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.   |  |
| ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  |  |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.  |  |
| ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.  |  |

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при проведении промежуточной аттестации.