

**Аннотация**  
**к программе общепрофессионального цикла**  
**ОП. 01 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

**Разработчики:** преподаватели ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

**СОГЛАСОВАНА ООП:**

ООО «МЕР ХОТЕЛ» \_\_\_\_\_ Соколец М.А. – генеральный директор  
АО «Донинтурфлот» \_\_\_\_\_ Самородская И.В. – генеральный директор

**Дата согласования «15» мая 2025г**

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности, разработана на основе требований:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
  - Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (далее - ФГОС СОО) (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 17.05.2012 № 413);
  - Рекомендаций по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259);
- Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование

**Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

Освоение содержания учебной дисциплины ОП. 01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» обеспечивает достижение студентами следующих **результатов:**

**Должен уметь:**

- 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

**Знать:**

- истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,
- классификаций услуг и сервиса;
- методов мониторинга рынка услуг;
- правил обслуживания потребителей услуг.

Обучение учебной дисциплине ОП. 01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» должно способствовать формированию у обучающихся следующих общих компетенций (ОК):

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 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.  
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.  
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

#### **Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.**

максимальная учебная нагрузка обучающегося 70 час, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 70 час, в т.ч. теория – 38 час, практические занятия - 32 час,

консультации – час

промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта

### **СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности**

Тема 1.1. Основы теории услуг

Тема 1.2. Сущность системы сервиса

#### **Раздел 2. Организация сервисной деятельности**

Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг

Тема 2.2. Осуществление услуг

### **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Сервисной деятельности», оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеооборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

#### **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.

#### **Основные источники**

1. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И.Ф. Игнатьева. — 2е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 392 с.
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.
3. Бражников М.А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М.А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 144 с.
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.

### **Электронные издания**

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

### **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, 2019. — 71 с.