

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Казанский национальный исследовательский технологический**  
**университет»**  
**КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**  
**(ФГБОУ ВО "КНИТУ" КТК)**



УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

Р.А. Газизов

«28» марта 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
*(индекс, название учебной дисциплины)*

по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
*(шифр, специальность)*

Казань, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100 (зарегистрирован Министерством юстиции рег. № 72111 от 24.01.2023 г.)

Составитель: Сафронова Н.О.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство КТК ФГБОУ ВО "КНИТУ", Протокол № 5 от «26» марта 2026 г.

Председатель ПЦК/ Сафронова Н.О.  
(ФИО)

## СОДЕРЖАНИЕ

|   | Стр. |
|---|------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>              | 4    |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | 6    |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                     | 10   |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | 11   |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной переподготовке специалистов по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство при наличии основного общего, среднего (полного) общего образования.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл примерной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:**

**В результате освоения дисциплины обучающийся 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.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:**

- историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства;
- классификацию услуг и сервиса;
- методы мониторинга рынка услуг;
- правила обслуживания потребителей услуг.

**Общие компетенции (ОК) обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:**

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. 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.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – **93** часа, в том числе: аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) – **84** часа; внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося – **3** часа, консультаций – 2 часа, промежуточной аттестации – 4 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| <b>Вид учебной работы</b>                               | <b><i>Объем часов</i></b> |
|---|---------------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>            | 93                        |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b> | 84                        |
| в том числе:  |                           |
| лекции  | 52                        |
| практические занятия                                    | 32                        |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>      | 3                         |
| в том числе:  |                           |
| самостоятельная (внеаудиторная) работа                  | 3                         |
| Промежуточная аттестация в форме <i>экзамена</i>        |                           |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

| Наименование разделов и тем                                 | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся  |   | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|---|-------------|------------------|
| 1   | 2  |   | 3           | 4                |
| <b>Тема 1.</b><br>Понятие и основы туризма и гостеприимства | 1  | <b>Терминология и понятийный аппарат туризма.</b> Понятие туризма и гостеприимства. Турист и экскурсант. Туристская деятельность. Компоненты индустрии туризма и гостеприимства. Туристская дестинация. Субъект и объект туристской деятельности. Виды туристской деятельности.   | 4           | 2                |
|   | 2  | <b>История развития мирового и отечественного туризма.</b> Периоды развития туризма и их характеристика. Зарождение отечественного туризма. Становление и развитие туристско-экскурсионной работы в Российской империи. История советского туризма.   | 4           |                  |
|   | 3  | <b>Туризм как социально-экономическая система.</b> Характеристика форм и видов туризма. Роль туризма в экономике. Социально-экономические факторы, влияющие на туризм и гостеприимство. Эффект мультипликатора.   | 4           |                  |
|   | <i>Практическая работа:</i><br>1. Круглый стол на тему «История развития туризма и гостеприимства»<br>2. Ответы на вопросы   |   | 6           | 3                |
|   | <i>Самостоятельная работа обучающихся:</i><br>1. Проведение анализа рынка туристских услуг в РТ<br>2. Подготовка докладов на темы: «История мирового туризма и гостеприимства», «Туризм как многогранное явление современного мира», «Туристская дестинация» |   | 3           | 3                |
| <b>Тема 2.</b> Сущность системы сервиса                     | 1  | 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. | 5           | 2                |
|   | 2  | Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.  | 2           |                  |

|   |  |  |    |   |
|---|--|--|----|---|
|   | 3  | Основные подходы к осуществлению сервиса.  | 2  |   |
|   | 4  | Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.   | 2  |   |
|   | Практическая работа:<br>1. Характеристика классификации потребностей в услугах<br>2. Заполнение таблицы «Виды сервисной деятельности»<br>3. Анализ проблем современного сервиса в туризме и гостеприимстве   |  | 6  | 3 |
| <b>Тема 3.</b><br>Организация деятельности в разных отраслях туристской индустрии   | 1  | <b>Организация деятельности по формированию турпродукта</b>  | 3  | 2 |
|   | 2  | <b>Организация транспортного обслуживания в туризме.</b> Особенности организации авиаперевозок туристов. Особенности организации железнодорожных туров. Особенности организации автотранспортных путешествий. Особенности перевозки пассажиров водным транспортом. | 6  |   |
|   | 3  | <b>Услуги размещения и питания в туризме.</b> Индустрия гостеприимства. Организация питания на предприятиях индустрии гостеприимства.  | 4  |   |
|   | Практическая работа:<br>1. Анализ деловых ситуаций на тему «Организация деятельности в разных отраслях туристской индустрии»<br>2. Мировые тенденции развития туризма<br>3. Характеристика территориальных рекреационных систем.<br>4. Разработка программы обслуживания туристов.<br>5. Подготовка сообщения на тему «Необычные гостиницы».<br>6. Подготовка доклада на тему «Необычные рестораны». |  | 12 | 3 |
| <b>Тема 4.</b><br>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг | 1  | Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.   | 4  | 2 |
|   | 2  | Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.      | 4  |   |
|   | 3  | Формы и методы обслуживания потребителей.  | 2  |   |
|   | 4  | Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых,  | 4  |   |

|                          |   |         |   |
|--------------------------|---|---------|---|
|                          | нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.  |         |   |
| 5                        | Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг.  | 2       |   |
|                          | Практическая работа:<br>1. Фазы выбора потребителями товаров и услуг<br>2. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг<br>3. Анализ основных характеристик качества услуги. Определение качества сервисных услуг<br>4. Составление таблицы «Признаки форм обслуживания потребителей» | 8       | 3 |
| Консультация             |   | 2       |   |
| Промежуточная аттестация |   | 4       |   |
| <b>Всего:</b>            |   | 52/32/3 |   |

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Для реализации программы дисциплины учебное заведение располагает необходимыми аудиториями и аудиторным оборудованием.

##### 1. Лекционные занятия:

При проведении лекционных занятий используются: электронные презентации, демонстрационные материалы, раздаточные материалы, тематические видеофильмы.

##### 2. Практические занятия:

Используются мультимедийные средства; наборы слайдов; демонстрационные приборы; при необходимости – средства мониторинга и т.д.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

#### 3.2 Информационное обеспечение обучения

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

| Основные источники информации  | Кол-во экз.   |
|--|---|
| 1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. | ЭБС «Юрайт»<br><a href="https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-551808">https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-551808</a><br>Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ |
| 2. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 330 с.                     | ЭБС «Юрайт»<br><a href="https://urait.ru/book/informatika-dlya-gumanitarijev-542013">https://urait.ru/book/informatika-dlya-gumanitarijev-542013</a><br>Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ             |

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

| Дополнительные источники информации   | Кол-во экз.  |
|---|--|
| 1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального | ЭБС «Юрайт»<br><a href="https://urait.ru/viewer/organizaciya-turistskoy-industrii-493855">https://urait.ru/viewer/organizaciya-turistskoy-industrii-493855</a> |

|   |  |
|---|--|
| образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 205 с. | Режим доступа: по подписке КНИТУ   |
| 2. Правовое обеспечение туризма (Ростуризм): учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2021. — 329 с.                | ЭБС «BOOK.ru»<br><a href="https://www.book.ru/book/919714">https://www.book.ru/book/919714</a><br>Режим доступа: по подписке КНИТУ |

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, опыт деятельности)          | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |                    |
|--|---|--------------------|
| <b>Умения:</b>   |   |                    |
| проводить поиск в различных поисковых системах                                       | выполнение работ                                      | практических работ |
| использовать различные виды учебных изданий  | выполнение работ                                      | практических работ |
| применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины | выполнение работ                                      | практических работ |
| описывать методы мониторинга рынка услуг   | выполнение работ                                      | практических работ |
| воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг                               | выполнение работ                                      | практических работ |
| <b>Знания:</b>   |   |                    |
| историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства                                    | выполнение работ                                      | практических работ |
| классификацию услуг и сервиса  | выполнение работ                                      | практических работ |
| методы мониторинга рынка услуг   | выполнение работ                                      | практических работ |
| правила обслуживания потребителей услуг  | выполнение работ                                      | практических работ |