Санкт-Петербургское государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

ПРИНЯТО
На заседании Педагогического совета
От 17.04.2026 г.
Протокол №3

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»
Кривоносов А.М.
17.04.2026 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00F888BBB6190C0BBF783F46124F237295
Владелец: Кривоносов Анатолий Михайлович
Действителен: с 14.05.2025 до 07.08.2026

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

для специальности среднего профессионального образования

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

квалификация – специалист по туризму и гостеприимству

заочная форма обучения

Санкт-Петербург
2026 г.

Рабочая программа учебной дисциплины предназначена для реализации образовательной

программы среднего профессионального образования для специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство.
Разработана на основании ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.) с учетом примерной ООП по данной специальности.

СОГЛАСОВАНО

На заседании
Методического совета
Протокол №5 от 16.04.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.
Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК01-02, ОК04-05, ОК09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Формируемые ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16 *ЛР4-6, 9	- проводить поиск в различных поисковыхсистемах; - использовать различные виды учебныхизданий; - применять методики самостоятельной работы с учетом особенностейизучаемой дисциплины; - описывать методы мониторинга рынка услуг; - воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг - поиска и применения правовых документов.	- истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, - классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; - правил обслуживания потребителей услуг.

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы дисциплины

Личностные результаты реализации программы воспитания *(дескрипторы)*	**Код личностных результатов реализации программы воспитания**
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	**ЛР 1**
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	**ЛР 2**
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	**ЛР 3**

Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.	**ЛР16**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	*Объем часов*
Объем образовательной программы	***89***
в том числе:	
Во взаимодействии с преподавателем	***18***
Теоретические занятия	*6*
практические занятия	*6*
Промежуточная аттестация:	
Экзамен	**6**
Самостоятельная работа	**71**

2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1.1. Основы теории услуг	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.	**1**	
	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. 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.		
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16
	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.	1	
	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.		
	Практическое занятие ПЗ№ 1. Характеристика основных показателей услуг Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей. Сравнительный анализ разных типов классификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений.	2	
Самостоятельная работа по разделу. Изучение теоретического материала по темам раздела. Выполнение практикоориентированных заданий по заданию педагога. Работа в системе СДО		30	

Раздел 2. Организация сервисной деятельности			
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	**Содержание учебного материала**		
	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.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16
	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. 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.		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16
	Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, 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). Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-		

	правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.		
	Практическое занятие ПЗ № 2. Жизненный цикл услуги. Выявление различий жизненного цикла услуги и товара. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. Определение типов потребителей и выбор способов взаимодействия с ними. Определение критериев качества оказываемых услуг предприятиями сервиса	2	
Тема2.2. **Осуществление услуг**	**Содержание учебного материала**		
	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.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР1-3 ЛР16
	Практическое занятие ПЗ № 3. Организация деятельности по формированию туристского продукта. Разработка мероприятий по продвижению услуг.	2	
Самостоятельная работа по разделу. Изучение теоретического материала по темам раздела. Выполнение практикоориентированных заданий по заданиям преподавателя. Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система ГОСТов. Подготовка к экзамену. Работа в системе СДО		41	
	Экзамен	**6**	
	Самостоятельной работы, всего	71	
	во взаимодействии с преподавателем	18	
	ВСЕГО	**89**	

2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. 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; видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

3.2. 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. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основная литература

Игнатьева И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для СПО / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 401 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. – Режим доступа: по подписке.

Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для СПО / Ж. В. Жираткова [и др.] ; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 262 с. — (Профессиональное образование). - URL: https://urait.ru. – Режим доступа: по подписке.

Бражников М. А. Сервисология : учебник для СПО / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 144 с.-(Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. – Режим доступа: по подписке.

Балашова О. В. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве : учебник / О. В. Балашова. — Москва : КноРус, 2026. — 223 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: https://www.book.ru. — Режим доступа: по подписке.

Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Рамендик Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для СПО / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 212 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. – Режим доступа: по подписке.

Велединский В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2026. — 191 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: https://www.book.ru. — Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых врамках дисциплины: • знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг исервиса; • знание методов мониторинга рынка услуг; • знание правил обслуживания потребителей услуг.	Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживание потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка самостоятельной работы студента Экспертная оценка выполнения практических заданий.
Перечень умений, осваиваемыхв рамках дисциплины: • умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителейуслуг; • умение поиска и применения правовых документов.	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживание потребителей; Подбор нормативно-правовыхдокументов	