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

ПРИНЯТО
На заседании Педагогического совета
От 27.05.2025 г.
Протокол №4

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»
Кривоносов А.М.
27.05.2025 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
2025 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 №3 от 16.04.2025 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	***32***
Теоретические занятия	*16*
практические занятия	*10*
Промежуточная аттестация:	
Экзамен	**6**
Самостоятельная работа	**57**

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.	**2**	
	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.		
	Практическое занятие ПЗ№ 1. Анализ основных этапов развития сервисной деятельности в России. Характеристика основных показателей услуг	2	
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.	2	
	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.	2	
	Практическое занятие ПЗ № 2. 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.		20	

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.	2	
	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.	2	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-	2	

	правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.		
	Практическое занятие ПЗ № 3. Жизненный цикл услуги. Выявление различий жизненного цикла услуги и товара. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг	2	
	Практическое занятие ПЗ № 4. 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 № 5. 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. Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда;динамика потребительского спроса на продукцию или услугу; маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии. Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система ГОСТов. Подготовка к экзамену.		37	
	Экзамен	**6**	
	Самостоятельной работы, всего	57	
	во взаимодействии с преподавателем	32	
	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 деятельности : учебник / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — URL: https://urait.ru. – Режим доступа: по подписке.

Жираткова Ж. В. 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, 2024. — 262 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. – Режим доступа: по подписке.

Бражников М. А. Сервисология : учебное пособие / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — URL: https://urait.ru. – Режим доступа: по подписке.

Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 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 : учебное пособие для СПО / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. – Режим доступа: по подписке.

Велединский В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 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	