

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашова Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 18.07.2024 11:05:04

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования  
**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 30 мая 2024 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** ОП .01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

**Специальность** 43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Направленность** Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) специалист по туризму и гостеприимству

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

# 1. ПАСПОРТ 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 среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 04

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

## 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

<b>уметь</b>	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
<b>знать:</b>	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: историю и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методы мониторинга рынка услуг; правила обслуживания потребителей услуг.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>72</b>
в т. ч.:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	22
<i>Самостоятельная работа</i>	22
Консультации	2
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>	<b>6</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>32</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 04
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. 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.	4	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	Характеристика основных показателей услуг	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>6</b>	
Организация деятельности предприятия сервиса	6		
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 04
	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: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по	4	

	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>6</b>	
	Характеристика классификации потребностей в услугах	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>6</b>	
	Гарантийное обслуживание	6	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>32</b>	
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	
<b>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	<p>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.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями</p>	6	ОК 01, ОК 04

	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, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: 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.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	2	
	Определение качества сервисных услуг	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>6</b>	
	Нормативно-правовое поле безопасности услуг	6	
<b>Тема 2.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	
<b>Осуществление услуг</b>	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	6	OK 01, OK 04
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>4</b>	
	Нормативно-правовое поле безопасности услуг	4	
<b>Консультации</b>		<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>		<b>6</b>	
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	

### **3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

## **4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **4.1. Формы самостоятельной работы обучающихся**

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий:

#### *Самостоятельная работа № 1*

##### *Тема «Организация деятельности предприятия сервиса»*

Цель работы: разработать организационный план по вариантам:

А) Сегментирование рынка услуг

Б) Динамика потребительского спроса на продукцию

В) Маркетинговая среда предприятия сервиса

#### *Самостоятельная работа № 2*

##### *Тема «Гарантийное обслуживание»*

Цель работы: применить гарантированные обязательства по вариантам:

А) Принципы гарантийного обслуживания

Б) Функции гарантии

#### *Самостоятельная работа № 3 и № 4*

##### *Тема «Нормативно-правовое поле безопасности услуг»*

Цель работы: применить правовую базу

А) Федеральные законы

- Б) Правила
- В) Система ГОСТов

#### 4.2. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем дисциплины/ Самостоятельная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
Тема 1.1. Основы теории услуг	ОК 01, ОК 04
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	ОК 01, ОК 04
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	ОК 01, ОК 04
Тема 2.2. Осуществление услуг	ОК 01, ОК 04

#### 4.3. Примерная тематика докладов

**Формируемые компетенции** – ОК 01, ОК 04

1. Рынок услуг и его особенности
2. Покупательский риск в сфере услуг
3. Маркетинговая среда предприятия сервиса
4. Сегментирование рынка услуг
5. Принципы современного сервиса
6. Задачи современного сервиса
7. Основные подходы к осуществлению сервиса
8. Усиление роли сервиса в современной экономике
9. Виды сервиса по содержанию работ

#### 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

По дисциплине предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем дисциплины/практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	ОК 01, ОК 04
Характеристика основных показателей услуг	
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	ОК 01, ОК 04
Характеристика классификации потребностей в услугах	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>	

<b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	ОК 01, ОК 04
Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	
Определение качества сервисных услуг	
<b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b>	ОК 01, ОК 04
Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	

## 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Для реализации программы дисциплины

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрен кабинет социально-гуманитарных дисциплин; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

### 6.2. 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.

#### 6.2.1. Электронные издания

1. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967>
2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545399>
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182>

#### 6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://bibli-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомлектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» [www.ipb.spb.ru](http://www.ipb.spb.ru)

6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием.  
<http://www.eup.ru>

7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

### **6.2.3. Дополнительные источники**

Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544660>

Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова [и др.] ; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555531>

### **6.3. Обязательное программное обеспечение**

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОП. 01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

### 7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой дисциплины ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>уметь</b>	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
<b>знать:</b>	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: историю и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методы мониторинга рынка услуг; правила обслуживания потребителей услуг.

Освоить общие компетенции

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

### 7.2. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по дисциплине ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»:

Номер семестра	Текущая аттестация				
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Доклад	Формирование портфолио
1	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»:

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
1				+

### 7.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения <sup>1</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.	Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.  Экспертная оценка выполнения практических заданий.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов	

### 7.4. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.

**Текущий контроль** знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

**Промежуточный контроль** по дисциплине позволяет оценить сформированность компетенций:

Содержание учебного материала по дисциплине	Тип контрольного задания		
	<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
<b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания</b>	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу	Тестирование

<sup>1</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

<b>потребителей. Качество сервисных услуг</b>		Практические задания	
<b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b>	Вопросы к экзамену	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад

#### **7.4.1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение практических заданий;
- тестирование;
- выполнение и представление доклада.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Преподаватель контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

##### **Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)**

##### ***Формируемые компетенции – ОК 01, ОК 04***

1. Рынок услуг и его особенности
2. Покупательский риск в сфере услуг
3. Сегментирование рынка услуг
4. Основные подходы к осуществлению сервиса
5. Принципы современного сервиса
6. Тенденции современного сервиса
7. Понятие контактной зоны
8. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности
9. Профессионализм персонала
10. Качество услуги
11. Качество обслуживания
12. Система показателей услуг
13. Основные характеристики качества
14. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм
15. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги

##### **Примерный перечень практических заданий по дисциплине**

##### ***Формируемые компетенции – ОК 01, ОК 04***

##### *Практическое задание № 1*

##### *Тема «Характеристика основных показателей услуг»*

Цель работы – провести сравнительный анализ основных показателей услуг из печатных и электронных СМИ. Задание и методика выполнения – используя конкретную статистическую документацию (таблицы), обсудить вопросы:

1. Структура услуг.
2. Подушевой показатель.
3. Удельный вес.
4. Индекс физического объема.
5. Динамика за несколько лет (рост, падение).

#### *Практическое задание № 2*

##### *Тема «Характеристика классификации потребностей в услугах»*

Творческое задание «Характеристика основных задач современного сервиса применительно к сферам деятельности» предполагает обсуждение и защиту работы с использованием технологий интерактивного обучения (работа в малых группах, дискуссия). Цель работы – изучение классификаций потребностей в услугах, выделение специфики. Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, охарактеризовать потребности:

1. По функциональному назначению.
2. По субъекту.
3. Местного и временно проживающего населения.
4. По источникам удовлетворения.
5. По частоте возникновения.
6. По сезонности.
7. Характеристика основных задач современного сервиса применительно к сферам деятельности.

#### *Практическое задание № 3*

##### *Тема «Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг»*

Цель работы – изучение теории и практики предоставления услуг, выделение специфики. Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, а также собственные наблюдения на предприятиях сервиса, охарактеризовать услуги:

1. Бытовые.
2. Пассажирского транспорта.
3. Связи.
4. Жилищно-коммунальные.
5. Учреждений культуры.
6. Физической культуры и спорта.
7. Медицинские.
8. Правового характера.
9. Банков.
10. В системе образования.
11. Торговли и общественного питания.

#### *Практическое задание № 4*

##### *Тема «Выбор форм обслуживания потребителей в стационарных условиях. Оценка удовлетворенности потребителей услугами. Система договоренностей»*

Цель работы – изучение обслуживания потребителей, выделение специфики. Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, конкретную документацию и задачи-ситуации, охарактеризовать:

- Формы обслуживания.
1. В стационарных условиях.

2. С выездом на дом.
  3. Бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя.
  4. С использованием обменных фондов товаров.
- Технологию стационарного сервиса.
1. Обслуживание специалистом по сервису.
  2. Самообслуживание.
- Ответную реакцию на услуги.
1. Отсутствие жалоб.
  2. Отсутствие претензий о нарушениях потребительских прав.
  3. Отсутствие судебных исковых заявлений.
  4. Применение показателей результативности услуги (выборка, лабораторные методы).
- Конкретную документацию (договор, квитанцию и т.д.).
1. Наименование, местонахождение исполнителя.
  2. Вид услуги
  3. Цена услуги.
  4. Используемые материалы.
  5. Отметка об оплате потребителем.
  6. Дата приема и исполнения заказа.
  7. Гарантийные сроки.
  8. Специфика услуг.
  9. Должность и подпись лица, принявшего заказ; подпись потребителя, сдавшего заказ.

*Практическое задание № 5*  
*Тема «Определение качества сервисных услуг»*

Цель работы – познакомиться с характеристиками качества услуг.  
Задание и методика выполнения – используя конкретную документацию, обсудить вопросы:

1. Своевременность.
2. Скорость.
3. Комфортность.
4. Этика.
5. Эстетика.
6. Комплексность.
7. Информативность.
8. Достоверность.
9. Доступность.
10. Безопасность.
11. Экологичность.

*Практическое задание №6*  
*Тема «Туристские, экскурсионные, санаторно-курортные услуги. Формирование и продвижение новых туристских услуг»*

Занятие предполагает обсуждение и защиту работы с использованием технологий интерактивного обучения (работа в малых группах, дискуссия).

Цель работы – проанализировать наличие и осуществление услуг в туризме.

Задание и методика выполнения – используя конкретную документацию и сайты туроператоров и турагентов, лечебно-оздоровительных учреждений, охарактеризовать:

1. Социально-культурные услуги (характеристики).
2. Туристские услуги.
3. Экскурсионные услуги (цель экскурсии, организация работ).

4. Санаторно-оздоровительные услуги (комплекс услуг).
5. Формирование новых туристских услуг (услуги по организации проживания, питания туристов; проведения мероприятий; услуги гидов-переводчиков; комплекс услуг / туристический продукт; дополнительные услуги).
6. Продвижение новых туристских услуг (комплекс услуг / туристический продукт, отдельные услуги, дополнительные услуги, изучение общественного мнения, работа с внешними целевыми аудиториями, формирование позитивного мнения о конкретных услугах).

#### *Практическое задание № 7*

##### *Тема «Учет специфики предоставления различных услуг»*

Цель выполнения контрольной работы – анализ практики предоставления услуг, выделение специфики.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, собственные наблюдения на предприятиях сервиса, охарактеризовать:

1. Помещение.
2. Оборудование.
3. Персонал.
4. Организация обслуживания.
5. Основные этапы исполнения услуг.

#### *Практическое задание № 8*

##### *Тема «Анализ наличия и осуществления отдельных услуг в туризме»*

Цель выполнения контрольной работы – проанализировать наличие и осуществление услуг в туризме.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, собственные наблюдения на предприятиях сервиса, охарактеризовать:

Туристские услуги.

1. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
2. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме.

Экскурсионные услуги.

1. Цель экскурсии: оздоровительная, познавательная, профессионально-деловая, спортивная, религиозная и т.д.
2. Организация экскурсии.
3. Временный выезд в период менее 24 часов.
4. Путешествие без ночевки.
5. Услуги экскурсовода.

Санаторно-оздоровительные услуги.

1. Курорт.
2. Санаторий.
3. Пансионат.
4. Бальнеологическая лечебница.
5. Комплекс услуг

#### **Примерные тестовые вопросы по дисциплине**

##### **Формируемые компетенции – ОК 01, ОК 04**

1. Потребность выражает:
  - A. Энергетический ресурс
  - B. Желание, труд
  - C. Достижение зрелости
  - D. Обогащение цели в жизнедеятельности
  
2. Среда обитания может быть:
  - A. Устойчивая
  - B. Кризисная
  - C. Разнообразная
  - D. Истоком ментальности
  
3. Человечность проявляется:
  - A. В заботе о других
  - B. В помощи и защите
  - C. Импульсом взросления
  - D. Пробуждением способностей, одаренностей
  
4. Главный закон человечности:
  - A. Реализация потребностей
  - B. Дать людям радость
  - C. Устремленность к гармонии
  - D. Принадлежность и последовательность
  
5. Кризис в жизни рождается:
  - A. Несоответствием средств и целей
  - B. Дефицитом в реализации потребности
  - C. Катаклизмами природы
  - D. Отсталостью оценок в ситуациях
  
6. Сервисная деятельность — это:
  - A. Реализация услуг
  - B. Человекосберегающий процесс
  - C. Гарантия счастья;
  - D. Конкурентоспособность в мире
  
7. Сервис — это:
  - A. Обслуживание
  - B. Сердечность
  - C. Социальный институт
  - D. Прогресс личности
  
8. Роль энергетического потенциала:
  - A. Совершенствование жизни
  - B. Успех биологического состояния
  - C. Темпы прогресса
  - D. Гарантии успеха
  
9. Закон гармонии — это:
  - A. Золотое сечение 1,68
  - B. Взаимосвязь одного элемента с другим
  - C. Божественность

D. Безопасность жизнедеятельности

10. Эмпатия в жизни человека — это:

- A. Сопереживание
- B. Радость от восприятия
- C. Путь к успеху
- D. Гарантия свободы

Толерантность — это:

- A. Уважительное отношение к чужому мнению
- B. Размеренные действия
- C. Успех в познании мира
- D. Солидарность в устранении ошибок

12. Золотое правило нравственности:

- A. Не делай людям того, чего не желаешь себе
- B. Не спеши помочь другим, сделай быстрее все для себя
- C. Залог богатства
- D. Реальность свободы

13. Удовлетворение потребностей — это:

- A. Спасение себя от голода
- B. Системность энергетических потоков
- C. Оптимизм жизнеспособности
- D. Окрыленность индивида

14. Культура потребления — это:

- A. Наличие многочисленных товаров
- B. Единство материального и духовного
- C. Профилактика напряженности
- D. Сила солидарности

15. Главная черта сервисной деятельности:

- A. Устойчивость настроения
- B. Преодоление дефицита товаров
- C. Гарантия прав
- D. Престиж страны

16. Социальные регуляторы — это:

- A. Сохранение ценностей в межличностных отношениях
- B. Увеличение заработной платы
- C. Спасение от катастрофизма
- D. Пути к благополучию общества

17. Определяющая ценность в жизни индивида:

- A. Безопасность
- B. Избежать бедности
- C. Оптимизм
- D. Семья

18. Комфортность — это:

- A. Удобства

- В. Соответствие организма среде обитания
  - С. Гарантия здоровья
  - Д. Условия для творчества
19. Направленность сервисной деятельности есть:
- А. Защита людей от бедствий
  - В. Предоставление развлечений
  - С. Преодоление пещерности
  - Д. Создание красоты
20. Сервисное пространство — это:
- А. Исключение конфликтности
  - В. Материальное благополучие
  - С. Путь к прогрессу
  - Д. Устранение агрессии
21. Социальное государство обеспечивает:
- А. Удовлетворение потребностей в процессах жизнедеятельности
  - В. Получение добавочных вознаграждений
  - С. Преодоление конфликтности
  - Д. Создание социальной справедливости
22. Человеческий капитал — это:
- А. Творческая активность людей
  - В. Уровень благосостояния людей
  - С. Формирование гармонии в системе человек—природа- общество
  - Д. Реализация свободы личности
23. Справедливое вознаграждение — это вознаграждение:
- А. С учетом способностей
  - В. С учетом дисциплины
  - С. С учетом наличия профессионализма
24. Корпоративная культура — это:
- А. Скрытые достижения узкой группы людей
  - В. Праздничное настроение в группе
  - С. Взаимовыручка
25. Устойчивость в жизни общества достигается при условии:
- А. Достойного дохода работающей части населения
  - В. Преодоления конкуренции
  - С. Грамотных решений
26. Главный показатель сервисной деятельности:
- А. Продолжительность жизни
  - В. Число спортивных сооружений
  - С. Отсутствие бедности
27. Синергетика — это:
- А. Самореализация на основе сотрудничества
  - В. Поиск острых ощущений
  - С. Источник творчества в жизни индивида

28. Технологии в жизни:
- А. Соединение науки со способностями работников
  - В. Автоматизация и механизация производства
  - С. Устранение травматизма
29. Главный показатель труда:
- А. Наличие социально свободного времени
  - В. Высокая оплата труда
  - С. Статусные изменения
30. Силовой фактор:
- А. Преувеличение физических действий
  - В. Условие спасения от стихии
  - С. Укрепление человеческих возможностей
31. Сфера услуг — это:
- А. Предприятия по оказанию помощи населению с целью экономии его времени
  - В. Система развлечений
  - С. Показатель богатства общества
32. Конкуренция — это:
- А. Победа сильного над слабым
  - В. Информация и способности
  - С. Фактор качества жизни
33. Услуги обеспечивают:
- А. Устойчивую жизнедеятельность
  - В. Расширение рынка труда
  - С. Интенсивность обмена
34. Тотальные услуги — это:
- А. Средства выживания
  - В. Показатель богатства общества
  - С. Источник обмана и нетрудовых доходов
35. Сущность социального оптимизма:
- А. Путь от успеха к успеху
  - В. Личностное самочувствие
36. Синектика — это:
- А. Система впечатлений
  - В. Удобство расположения жилья
37. Малый бизнес способствует:
- А. Оперативному удовлетворению потребностей
  - В. Пополнению числа работающих
38. Клиент — это:
- А. Покупатель
  - В. Постоянный потребитель услуг, товаров

### Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

### Критерии и шкала оценивания (выполнение практических заданий)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По практическому заданию дан правильный ответ и развернутый вывод	По практическому заданию дан правильный ответ, но не сделан вывод	По практическому заданию дан частичный ответ, не сделан вывод	Ответ по практическому заданию не дан

### Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 51 % правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

## 7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Примерные вопросы к экзамену

#### Контролируемые компетенции – ОК 01, ОК 04

1. Понятие услуги
2. Виды услуг
3. Функции и результаты услуг
4. Жизненный цикл услуг

5. Рынок услуг и его особенности
6. Сервис как вид деятельности
7. Виды сервисной деятельности
8. Принципы современного сервиса
9. Задачи современного сервиса
10. Классификация потребностей в сервисе
11. Этапы процесса обслуживания
12. Понятие контактной зоны
13. Особенности работы в контактной зоне
14. Общероссийский классификатор услуг населению
15. Предоставление основных видов услуг
16. Материальные услуги (бытовые)
17. Материальные услуги (транспортные)
18. Материальные услуги (общественное питание)
19. Материальные услуги (розничная и оптовая торговля)
20. Социально-культурные услуги (туристские и экскурсионные)
21. Социально-культурные услуги (санаторно-оздоровительные)
22. Социально-культурные услуги (гостиничные)
23. Социально-культурные услуги (физическая культура и спорт)
24. Формы обслуживания потребителей
25. Методы обслуживания потребителей
26. Правила обслуживания потребителей
27. Договорные обязательства в сервисе
28. Оплата услуг
29. Показатели качества услуг
30. Контроль и оценка качества услуг

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации**  
**Шкала и критерии оценки (экзамен)**

<b>Отлично</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>Неудовлетворительно</b>
<p>1. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p>	<p>1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные</p>	<p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании</p>	<p>1. Содержание материала не раскрыто.</p> <p>2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.</p>

<p>3 Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний;</p> <p>4. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p>	<p>по замечанию преподавателя.</p>	<p>терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.</p>	
--	------------------------------------	--	--