МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования «Саратовский государственный технический
университет имени Гагарина Ю.А.»

Профессионально-педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Профессионально-педагогического
колледжа СГТУ имени Гагарина Ю.А.
_____ Т.И. Кузнецова
«19» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

специальность

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Рабочая программа рассмотрена
на заседании цикловой методической комиссии
Экономических специальностей
протокол № 14 от «19» июня 2024 г.
Председатель ЦМК _____ Т.Л. Ермак

Саратов 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее –_ СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённого приказом Министерства просвещения и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022.

Разработчик: Селезнева Т.А., преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Рецензенты:

Внутренний: Смага Л.А. - к.э. наук, преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Внешний: В.А. Колганов - Куратор в Приволжском Федеральном округе ООО «ЭТО.ТРЭВЕЛ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **4**

2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **6**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **12**

4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **15**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность:

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.

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

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

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося – 110 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 92 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 6 часов;
промежуточная аттестация -12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего по программе дисциплины)	**110**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**92**
в том числе:	
лекции, уроки	**46**
практические занятия	**46**
Самостоятельная работа обучающихся	**6**
Промежуточная аттестация – экзамен в 5 семестре	**12**

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
4 семестр				
Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей				
Тема 1.1. Сервисная деятельность: основные понятия и определения	**Содержание учебного материала**	**12**		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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. 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.	4	1	
	Практическое занятие № 1. Виды сервиса	4	2	
	Практическое занятие № 2. Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей.	4	2	
Тема 1.2. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском	**Содержание учебного материала**	**12**		
	Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Состояние	6	1	

обществе	сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции			
	Практическое занятие № 3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	4	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №1 Подготовка доклада в виде презентации на тему «Период перестройки и его влияние на сферу сервиса»	2	3	
Раздел 2. Теоретические аспекты организации обслуживания				
Тема 2.1 Обслуживание как процесс оказания услуг.	**Содержание учебного материала**	**6**		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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.	4	1	
	Практическое занятие № 4. Формирование рынка услуг и его особенности	2	2	
Тема 2.2. Классификация услуг и сервисной деятельности	**Содержание учебного материала**	**12**		
	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.	4	1	
	Практическое занятие № 5. Сравнительный анализ разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности	4	2	

	Практическое занятие № 6. Характеристика основных показателей услуг	4	2	
Промежуточная аттестация: ДФК (средний балл по текущим оценкам успеваемости)				
5 семестр				
Раздел 3. Предприятия сервиса: качество и стандарты обслуживания				
Тема 3.1. Предприятие сервиса на рынке услуг	**Содержание учебного материала**	**14**		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг	4	1	
	Практическое занятие № 7. Типы организационной структуры предприятий сервиса	4	2	
	Практическое занятие № 8. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	4	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №2 Подготовка доклада в виде презентации на тему «Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса»	2	3	
Раздел 4. Психологические аспекты сервисной деятельности				
Тема 4.1. Психология сервиса	**Содержание учебного материала**	**12**		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Понятие контактной зоны как сферы реализации Сервисной деятельности; особенности организации и контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между субъектами.	4	1	
	Практическое занятие № 9. Нормы и правила обслуживания клиентов. Требования профессиональной этики	4	2	
	Практическое занятие № 10. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания	4	2	
Тема 4.2. Культура сервиса	**Содержание учебного материала**	**6**		
	Культура сервиса и ее составляющие. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура	4	1	

	общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе (в том числе с использованием ЭОР, ДОТ)			
	Самостоятельная работа обучающихся №3 Подготовка доклада в виде презентации на тему «Ролевое поведение в деловом общении»	2	3	
Раздел 5. Особенности организации сервиса в туризме				
Тема 5.1. Организация сервиса в офисе туристской компании	**Содержание учебного материала**	**8**		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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.	4	1	
	Практическое занятие № 11 Изучение потребностей человека и принципы их удовлетворения	4	2	
Тема 5.2 Организация обслуживания на туристском маршруте	**Содержание учебного материала**	**6**		
	Формы обслуживания клиентов в рамках туристской деятельности. Основные услуги при организации и сопровождении туристов: (размещение, питание, разработка и организация туристского маршрута, транспортное обслуживание туристов к месту отдыха и обратно). Основные методические приёмы организации и сопровождения групп с разной возрастной категорией.	4	1	
	Практическое занятие № 12 Моделирование и анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета	2	2	
Раздел 6. Нормативно-правовое обеспечение обслуживания				
Тема 6.1	**Содержание учебного материала**	**6**		ОК 01-02,

Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской федерации Правила предоставления коммунальных услуг. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности	4	1	ОК 04-05, ОК 09
	Практическое занятие № 13 Права и обязанности участников сервисной деятельности	2	2	
Тема 6.2 Договор об оказании туристских услуг	**Содержание учебного материала**	**4**		
	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.	4	1	
Промежуточная аттестация: экзамен		**12**		
Всего:		**110**		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса» для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:
- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:
- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/?ysclid=lisngdgm6y630151376

Основные учебные издания

3. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476975

4. 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. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413

5. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470587

6. 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. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475383

7. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/266825 .

8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/195460 .

9. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/171862 .

Дополнительные учебные издания

10. 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. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

Интернет-ресурсы

11. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/

12. RTN (RATA-news) – туристическое информационное агентство [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://ratanews.ru/

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

13. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

14. Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельных работ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения **(освоенные умения, усвоенные знания)**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Общие компетенции:	Текущий контроль: - опрос устный; - тестирование; - выполнение практической работы. Межсессионная аттестация – тестирование. Промежуточная аттестация в форме: 5 семестр – экзамен Метод проведения промежуточной аттестации 5 семестра: выполнение комплексного задания
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.	
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: - историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства, - классификацию услуг и сервиса; - методы мониторинга рынка услуг; - правила обслуживания потребителей услуг.	

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

Приложение 1

Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1. Форма промежуточной аттестации: Экзамен (5 семестр).

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.3. Контрольно-оценочные средства
1.3.1 Задание:

1.Ответить на вопрос
2. Решить ситуационную задачу.

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса
2. Виды сервисной деятельности.
3. Классификация сервиса
4. Основные подходы к осуществлению сервиса.
5. Тенденции и принципы современного сервиса
6. Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества.
7. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг.
8. Возникновение и развитие сервиса в России.
9. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
10. Специфика предоставления услуг
11. Требования по предоставлению услуг
12. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
13. Классификация услуг по принципам
14. Характеристика основных показателей услуг
15. Предприятия сервиса: качество и стандарты обслуживания
16. Рынок услуг и его особенности.
17. Покупательский риск в сфере услуг.
18. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
19. Типы организационной структуры предприятий сервиса
20. Психологические аспекты сервисной деятельности
21. Понятие контактной зоны как сферы реализации Сервисной деятельности
22. Сервис как форма взаимодействия между субъектами.
23. Нормы и правила обслуживания клиентов.
24. Требования профессиональной этики
25. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания
26. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение,
27. Культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе
28. Формы и методы обслуживания потребителей.
29. Формы обслуживания клиентов в рамках туристской деятельности.
30. Основные услуги при организации и сопровождении туристов
31. Основные методические приёмы организации и сопровождения групп с разной возрастной категорией.
32. Нормативно-правовое обеспечение обслуживания
33. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей».
34. Правила бытового обслуживания населения в Российской федерации Правила предоставления коммунальных услуг.
35. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности

Примерный перечень ситуационных задач:

1. Составьте список, как минимум из 10 услуг, которыми вы пользовались за последнее время. Разделите их на категории с учетом типа сервисного процесса.

2. Вспомните, когда вам пришлось в последнее время столкнуться обслуживанием плохого качества. Опишите свое поведение и поведение сотрудников предприятия сервиса. Чем закончился ваш данный контакт и что вы вынесли из этого для

3. Приведите примеры в каких случаях клиент может заменить физическое посещение места оказания услуги удаленным способом обслуживания?

4. Женщина в туристической фирме просит совета менеджера, каким видом транспорта ей добираться до санатория. Прежде чем посоветовать, какие вопросы он должен ей задать?

5. Потребитель сначала звонит по телефону. Он вернулся из поездки и имеет претензии к туристической фирме. Опишите действия сотрудника.

6. Потребитель пришел с жалобой после предварительного звонка. правильном проведенном телефонном разговоре человек готов к тому, что ему в любом случае постараются помочь. Опишите действия сотрудника.

7. В офис неожиданно ворвался разгневанный потребитель и грозит расширением конфликта до непредсказуемых размеров. Опишите действия сотрудника.

8. Расскажите (объясните) в чем суть абонементного обслуживания, бесконтактной формы обслуживания, обслуживания с помощью обменного фонда машин и приборов, выездного обслуживания. Какие «плюсы и минусы» несут они клиенту и сервисной фирмы?

9. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры.

10. Выберите услугу, с которой вы хорошо знакомы и оцените ее качество и конкурентоспособность в рамках сравнительного анализа сервисной деятельности двух однопрофильных предприятий. Опишите ваши ожидания и степень удовлетворенности их сервисом.

11. Представьте себя в роли инспектора, проверяющего работу предприятий сферы услуг. Опишите критерии, по которым вы будете оценивать их качество сервиса и услуг. Можете ли вы определить степень удовлетворенности или неудовлетворенности клиентов, если да, то как?

1.3.2. Критерии оценки

Таблица - Критерии оценивания теоретического задания «Собеседования по вопросам»

	Критерии оценки к теоретическому заданию	Баллы за критерии оценки
		Максимальный балл – 1 балла
1	демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала; последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса; выводы полностью аргументированные, в обобщениях прослеживается собственное наблюдение и опыт; четко и верно даны определения понятий и научных терминов дает верные, самостоятельные ответы на сопутствующие вопросы	1
2	демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала;	0,6

	недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса; выводы недостаточно аргументированные, в обобщениях прослеживается собственное наблюдение и опыт; недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов; при ответе на сопутствующие вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно	
3	демонстрирует неглубокое, неполное, с существенными пробелами знание и понимание программного материала; излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно, раскрывает содержание материала, опираясь на помощь преподавателя; допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии; при ответе на сопутствующие вопросы допускает существенные ошибки, при исправлении которых испытывает трудности	0,3
4	студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала; основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии; не даны ответы на вспомогательные вопросы преподавателя	0

	Критерии оценки ситуационной задачи	Баллы за критерии оценки
		Максимальный балл – 2 балла
	Верно и полно даны ответы на все поставленные вопросы. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, ситуационная задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения ситуационной проблемы.	3
	Верно , но не полно даны ответы на все поставленные вопросы Ответы в целом верны. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но ситуационная задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. Проблема ситуационной задачи выявлена, решение соответствует условиям ситуационной задачи.	2,2
	Верно, но не полно дан ответ на 1 вопрос В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но ситуационная задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. Проблема ситуационной задачи выявлена, решение соответствует условиям ситуационной задачи.	1,8
	Отсутствует окончательный вариант решения ситуационной задачи. Решение неверное или отсутствует.	**0**

Результаты выполнения теоретического задания и результаты выполнения практического задания суммируются. Формируется свод результатов, полученные результаты соотносятся с 5-бальной системой оценки:

оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	4-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,9
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,6

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса».

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/?ysclid=lisngdgm6y630151376

Основные учебные издания

3. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476975

4. 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. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413

5. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470587

6. 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. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475383

7. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/266825 .

8. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/195460 .

9. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/171862 .

Дополнительные учебные издания

10. 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. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

Интернет-ресурсы

11. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/

12. RTN (RATA-news) – туристическое информационное агентство [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://ratanews.ru/

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

13. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

14. Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельных работ.