



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИСПО

Т.И. Хлопова

«19» мая 2023 г.



**Рабочая программа дисциплины**

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

43.02.16 Туризм и гостеприимство  
(туроператорские и турагентские услуги)

Краснодар 2023


Рабочая программа дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

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

Форма обучения	очная
2 курс	4 семестр
Всего 116 часов, в том числе	
лекции	58 час.
практические занятия	58 час.
самостоятельные занятия	– час.
консультации	– час.
форма итогового контроля	диф.зачет

Составитель: канд.геогр.наук,  
преподаватель  Семенова Ангелина Новиковна  
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин правового направления, географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), протокол № 10 от «18» мая 2023 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:  
 Гаспарян Норета Овсеповна

**Рецензенты:**


Генеральный директор ООО «Альтаир»		Арабова Евгения Сергеевна
Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель		Коновалов Владимир Павлович

ЛИСТ  
согласования рабочей программы дисциплины

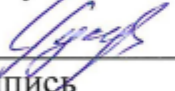
ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги)


Зам. директора ИНСПО

  
\_\_\_\_\_ *Е.И. Рыбалко*  
подпись  
«12» мая 2023 г.

Директор научной библиотеки КубГУ

  
\_\_\_\_\_ *М.А. Хуаде*  
подпись  
«11» мая 2023 г.

Лицо, ответственное за установку и эксплуатацию программно-информационного обеспечения образовательной программы

  
\_\_\_\_\_ *И.В. Милюк*  
подпись  
«10 мая 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
1.1 Область применения программы .....	5
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: .....	5
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций) .....	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	7
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы .....	7
2.2. Структура учебной дисциплины: .....	7
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины .....	8
2.4. Содержание разделов дисциплины .....	10
2.4.1. Занятия лекционного типа .....	10
2.4.2. Занятия семинарского типа .....	11
2.4.3. Практические занятия .....	12
2.4.4. Содержание самостоятельной работы .....	12
2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	13
3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	13
3.1. Образовательные технологии при проведении лекций .....	13
3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий .....	13
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ .....	15
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	15
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения .....	18
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХО- ДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	16
5.1. Основная литература .....	16
5.2. Дополнительная литература .....	16
5.3. Периодические издания .....	16
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	16
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИ- НЫ .....	17
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ .....	20
7.1. Паспорт фонда оценочных средств .....	20
7.2. Критерии оценки знаний .....	21
7.3. Оценочные средства для проведения текущей аттестации .....	22
7.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации .....	22
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации .....	27
7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации .....	28
8. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗ- МОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	28
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	28

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ БОТАНИКА

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги).

## 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги).

Знания и умения, полученные студентами при изучении дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», необходимы обучающимся для дальнейшего изучения междисциплинарных курсов профессионального модуля: ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

№	Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В рез-те изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Практический опыт (владеть)
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	-основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	-
2	ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;	- определять необходимые источники информации	-
3	ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	- психологические основы деятельности коллектива;	- взаимодействовать с коллегами, руководством;	-
4	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- особенности социального и культурного контекста;	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;	-
5	ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- правила чтения текстов профессиональной направленности	- понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы	-

### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

*Цель дисциплины:* освоить умения и знания:

уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; определять необходимые источники информации; взаимодействовать с коллегами, руководством; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.

знать основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; психологические основы деятельности коллектива; особенности социального и культурного контекста; правила чтения текстов профессиональной направленности.

*Задачи дисциплины:*

- определять этапы решения задачи;
- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- формирование умений грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- формирование у студентов навыков оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- формирование у студентов навыков оформления результатов поиска, и применение средства информационных технологий для решения профессиональных задач.

### 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	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	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам .
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности .
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>116</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>116</b>
в том числе:	
занятия лекционного типа	58
практические занятия	58
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>-</b>
в том числе: работа с учебником, конспектирование, работа с дополнительной литературой; подготовка рефератов, разработка мультимедийных презентаций; работа с гербарным материалом, с растительным сырьем.	
<b>Консультации</b>	<b>-</b>
<b>Промежуточная аттестация - Дифференцированный зачет (ДЗ)</b>	<b>-</b>

### 2.2. Структура учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоят. работа обучающегося(час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>	<b>62</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>-</b>

<b>Тема 1.</b> Основы теории услуг	38	16	22	-
<b>Тема 2.</b> Сущность системы сервиса	24	14	10	-
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>	<b>54</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	-
<b>Тема 3.</b> Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	40	22	18	-
<b>Тема 4.</b> Осуществление услуг	14	6	8	-
<b>Дифференцированный зачет (ДЗ)</b>	-	-		
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>116</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	-



### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов <sup>1</sup> , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>30/32</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>38</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<p>Лекция №1. Понятие услуги. Свойства услуги.</p> <p>Лекция №2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.</p> <p>Лекция №3. 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 безличностные, простые и сложные и т.д.</p> <p>Лекция №4. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.</p> <p>Лекция №5. Рынок услуг и его особенности.</p> <p>Лекция №6. Покупательский риск в сфере услуг.</p> <p>Лекция №7. Маркетинговая среда предприятия сервиса.</p> <p>Лекция №8. Сегментирование рынка услуг.</p>	16	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>22</b>	
	<p>Практическая работа №1. Характеристика вещественности или невещественности услуг</p> <p>Практическая работа №2. Характеристика материальных и нематериальных услуг</p> <p>Практическая работа №3. Характеристика стандартизированных и творческих услуг</p> <p>Практическая работа №4. Характеристика производственных и непроизводственных</p>	22	

<sup>1</sup> В соответствии с Приложением 3 ПООП.

	услуг Практическая работа №5. Характеристика коммерческих и некоммерческих услуг. Практическая работа №6. Характеристика чистых и смешанных услуг. Практическая работа №7. Характеристика идеальных и реальных услуг, Практическая работа №8. Характеристика легитимных и нелегитимных услуг. Практическая работа №9. Характеристика личностных и безличных услуг. Практическая работа №10. Характеристика простых и сложных услуг. Практическая работа №11. Характеристика основных показателей услуг		
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>24</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Лекция №9. 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, Лекция №10. Виды сервисной деятельности. Лекция №11. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Лекция №12. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Лекция №13. Основные подходы к осуществлению сервиса. Лекция №14. Тенденции современного сервиса. Лекция №15. Принципы современного сервиса.	14	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>10</b>	
	Практическая работа №12. Анализ видов сервисной деятельности. Практическая работа №13. Формирование базы постоянной клиентуры рынка Практическая работа №14. Принципы сбора, систематизация, и анализа информации. Практическая работа №15. Разбор тенденций современного сервиса Практическая работа №16. Характеристика классификации потребностей в услугах	10	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>28/16</b>	
<b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>40</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Лекция №16. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Лекция №17. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Лекция №18. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необходимость использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. Лекция №19. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	22	

	<p>Лекция №20. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>Лекция №21. 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.</p> <p>Лекция №22. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.</p> <p>Лекция №23. 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>Лекция №24. Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Лекция №25. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.</p> <p>Лекция №26. Качество услуги. Качество обслуживания.</p>		
	<p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p>	<p><b>18</b></p>	
	<p>Практическая работа №17. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг</p> <p>Практическая работа №18. Определение качества сервисных услуг.</p> <p>Практическая работа №19. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.</p> <p>Практическая работа №20. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Анализ «контактной зоны».</p> <p>Практическая работа №21. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.</p> <p>Практическая работа №22. Разбор ответственности сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>Практическая работа №23. Характеристика системы показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.</p> <p>Практическая работа №24. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).</p>	<p>18</p>	

	Практическая работа №25. Анализ нормативно-правовой базы: ФЗ, Правила, система ГОСТов.		
<b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	
	Лекция №27. Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Лекция №28. Экскурсионные услуги. Виды туров. Лекция №29. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.	6	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>8</b>	
	Практическая работа №26. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Практическая работа №27. Комплекс услуг. Дополнительные услуги. Практическая работа №28. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Практическая работа №29. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	8	
<b>Промежуточная аттестация</b>		-	
<b>Всего:</b>		<b>116</b>	

## 2.4. Содержание разделов дисциплины

### 2.4.1. Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
<i>1 семестр</i>			
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	Тема 1.1 Основы теории услуг Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам. вещественности или не вещественности, 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.	Р
		Тема 1.2. Сущность системы сервиса 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, 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.	У, КР
2.	Организация сервисной деятельности	Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг 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. 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. 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 законо-	Р

	дательно-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. Качество услуги. Качество обслуживания	
	Тема 2.2. Осуществление услуг Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.	Т, У

Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа

## 2.4.2. Занятия семинарского типа

Не предусмотрено

## 2.4.3. Практические занятия

№	Наименование раздела	Наименование семинарских занятий	Форма текущего контроля
<i>1 семестр</i>			
1	2	3	4
1.	Теоретические основы сервисной деятельности	Характеристика вещественности или не вещественности услуг Характеристика материальных и нематериальных услуг Характеристика стандартизированных и творческих услуг Характеристика производственных и непроизводственных услуг Характеристика коммерческих и некоммерческих услуг. Характеристика чистых и смешанных услуг. Характеристика идеальных и реальных услуг, Характеристика легитимных и нелегитимных услуг. Характеристика личностных и безличных услуг. Характеристика простых и сложных услуг. Характеристика основных показателей услуг Анализ видов сервисной деятельности. Формирование базы постоянной клиентуры рынка Принципы сбора, систематизация, и анализа информации. Разбор тенденций современного сервиса Характеристика классификации потребностей в услугах	У КР У, Т
2.	Организация сервисной деятельности	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг Определение качества сервисных услуг. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Анализ «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Разбор ответственности сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги. Характеристика системы 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,	У, Т КР

		экологичность и т.д. (по применению). Анализ нормативно-правовой базы: ФЗ, Правила, система ГОСТов. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	
--	--	---	--

*Примечание: ПР- практическая работа, Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа*

#### 2.4.4. Содержание самостоятельной работы

Не предусмотрено.

#### 2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Не предусмотрено.

### 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

#### 3.1 Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
<b>Раздел. 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>			
1	Основы теории услуг	Информационно – коммуникационные технологии с использованием мультимедийной презентации.	16
2	Сущность системы сервиса	Информационно – коммуникационные технологии с использованием мультимедийной презентации. Технология развивающего обучения	14
<b>Раздел. 2. Организация сервисной деятельности</b>			
3	Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Информационно – коммуникационные технологии с использованием мультимедийной презентации. Технология развивающего обучения	22
4	Осуществление услуг	Информационно – коммуникационные технологии с использованием мультимедийной презентации.	6
7	Дифференцированный зачет		-
		Итого по курсу	<b>58</b>
		в том числе интерактивное обучение*	58

#### 3.2 Образовательные технологии при проведении практических занятий

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
<b>Раздел. 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>			
1	Основы теории услуг	Информационно – коммуникационные технологии с использованием мультимедийной презентации.	22
2	Сущность системы сервиса	Информационно – коммуникационные технологии с использованием мультимедийной презентации. Технология развивающего обучения	10
<b>Раздел. 2. Организация сервисной деятельности</b>			
3	Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Информационно – коммуникационные технологии с использованием мультимедийной презентации. Технология развивающего обучения	18
4	Осуществление услуг	Информационно – коммуникационные технологии с использованием мультимедийной презентации.	8
7	Дифференцированный зачет		-
			Итого по курсу
			<b>58</b>
			в том числе интерактивное обучение*
			58

#### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Кабинет «Ботаники», оснащенный:

##### 1. Оборудованием:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- доска классная.

##### 1. Техническими средствами обучения:

- компьютер или ноутбук с лицензионным программным обеспечением;
- интерактивная доска и проектор, либо проектор и экран.

##### 3. Учебно-наглядными пособиями:

- таблицы;
- гербарий лекарственных растений ботанических семейств;
- муляжи по морфологии.

##### 4. Лабораторным оборудованием:

- микроскопы и микропрепараты;
- предметные и покровные стекла;
- весы;
- разновес;
- лупа;
- препаровальные иглы;
- химическая посуда;
- реактивы в соответствии с учебной программой.



#### **4.2. Перечень необходимого программного обеспечения**

1. Операционная система Microsoft Windows 10;
2. Пакет программ Microsoft Office Professional Plus;
3. 1С:Отель. Электронная поставка для обучения в высших и средних учебных заведениях на 20 р.м.;
4. 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
5. Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
6. K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
7. WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
8. Foxit Reader — прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

### **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **5.1. Основная литература**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>

2. 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, 2023. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583>

3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610>

#### **5.2. Дополнительная литература**

1. 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, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517484>

## Нормативно-правовые документы

### Международные документы

1. О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все : Директива Совета Европейского экономического сообщества от 13 июня 1990 года № 90/314/ЕЕС // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813696>
2. Гаагская декларация межпарламентской конференции по туризму 1989 г. : принята в Гааге, 10-14 апреля 1989 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997–. — Загл. с титул. экрана.
3. Хартия туризма : одобрена резолюцией I VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской Организации 22 сентября 1985 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901756802>
4. Международные гостиничные правила : одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации, Катманду (Непал), 2 ноября 1981 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813689>
5. Манильская декларация по мировому туризму : принята Всемирной конференцией по туризму, Манила (Филиппины), 27 сентября - 10 октября 1980 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813698>

### Документы Таможенного союза ЕАЭС

1. Договор о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза : подписан в Москве 11 апреля 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997–. — Загл. с титул. экрана.

### Кодексы

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть первая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 14 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 21 октября 1994 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997–. — Загл. с титул. экрана.
2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть вторая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 1 июля 2021 года : принят Государственной Думой 22 октября 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997–. — Загл. с титул. экрана.
3. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть третья : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 14 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2001 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997–. — Загл. с титул. экрана.
4. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть четвертая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 5 декабря 2022 года : принят Государственной Думой 24 ноября 2006 года : одобрен Советом Федерации 8 декабря 2006

года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации : ТК : текст с изменениями и дополнениями на 1 марта 2023 года : принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Федеральные законы**

1. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федеральный закон № 132-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 28 мая 2022 года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 323-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 28 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2011 года : одобрен Советом Федерации 9 ноября 2011 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации : Закон РФ № 5242-1 : текст с изменениями и дополнениями на 27 января 2023 года : принят 25 июня 1993 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей : Закон РФ № 2300-1 : текст с изменениями и дополнениями на 5 декабря 2022 года : принят 7 февраля 1992 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию : Федеральный закон № 114-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 14 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 18 июля 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Российская Федерация. Законы. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Федеральный закон № 109-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 27 января 2023 года : принят Государственной Думой 30 июня 2006 года : одобрен Советом Федерации 7 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Российская Федерация. Законы. О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры : Федеральный закон № 214-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 27 апреля 2023 года : принят Государственной Думой 19 июля 2017 года : одобрен Советом Федерации 25 июля 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Постановления Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации**

1. О развитии внутреннего туризма в Российской Федерации : Постановление Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации от 2 декабря 2020 года № 546-СФ // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Постановления, распоряжения Правительства РФ**

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без

гражданства в Российской Федерации : в редакции от 28 октября 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 года № 9 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта : в редакции от 14 ноября 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» : в редакции от 15 апреля 2023 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2023 года № 2439 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. О федеральном государственном контроле (надзоре) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2022 года № 1086 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении правил создания и функционирования единой информационной системы электронных путевок, структуры единой информационной системы электронных путевок и условий предоставления содержащейся в единой информационной системе электронных путевок информации : в редакции от 23 ноября 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 года № 747 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2022 года № 1532 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : в редакции от 1 апреля 2021 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года : в редакции от 7 февраля 2022 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года № 2129-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Об утверждении положения о классификации гостиниц : в редакции от 26 декабря 2022 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1860 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)» : в редакции от 11 июля 2019 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 5 мая 2018 года № 872-р // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : в редакции от 01 апреля 2021 года : Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 № 1853 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Нормативные акты министерств и ведомств**

1. Об утверждении правил профессиональной деятельности, регулирующих порядок осуществления объединением туроператоров в сфере выездного туризма и его членами функций, связанных с формированием и использованием резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма : Приказ Федерального агентства по туризму

му от 27 ноября 2020 года № 440-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров : Приказ Федерального агентства по туризму от 9 января 2019 года № 2-Пр-19 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении Перечня целей поездок, используемого при оформлении и выдаче виз иностранным гражданам : в редакции от 05 апреля 2022 года : Приказ Министерства иностранных дел российской Федерации от 21 декабря 2020 года № 23235 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 448-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении требований к отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, ее составу и форме : Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 года № 442-Пр-20 // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Нормативные акты Краснодарского края**

1. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края : Закон Краснодарского края № 3223-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 23 декабря 2022 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 15 июля 2015 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. О туристской деятельности в Краснодарском крае : Закон Краснодарского края № 938-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 23 декабря 2022 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 19 октября 2005 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Государственные стандарты**

1. ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2017 г. № 1561-ст : введен взамен ГОСТ Р 50690-2000 : дата введения 2018-06-01 / подготовлен Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **5.3 Периодические издания**

1. Вестник Национальной академии туризма: журнал
2. Современные проблемы сервиса и туризма: журнал

### **5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

## **Электронно-библиотечные системы (ЭБС)**

1. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» <http://www.biblioclub.ru/>
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

## **Профессиональные базы данных**

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>;
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>;
3. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>;
4. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>;
5. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) <http://uisrussia.msu.ru/>;
6. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>

## **Информационные справочные системы**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

## **Ресурсы свободного доступа**

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Министерство просвещения Российской Федерации: официальный сайт. – Москва. – URL: <https://edu.gov.ru/>
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
6. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
7. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
8. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
9. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
10. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>.

## **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ**

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>
3. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
5. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.**

Важным условием успешного освоения дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

### **Подготовка к лекциям.**

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большей степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

### **Подготовка к практическим занятиям.**

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

#### **Подготовка к семинару.**

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

- организационный,
- закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в просе контактной работы со студентами. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.

Целесообразно готовиться к семинарским занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Студент должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам семинарских занятий.

#### **Подготовка докладов, выступлений и рефератов.**

Реферат представляет письменный материал по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. В нем в обобщенном виде представляется материал на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников. Рефераты могут являться изложением содержания какой-либо научной работы, статьи т.п.

Доклад представляет публичное, развернутое сообщение (информирование) по определенному вопросу или комплексу вопросов, основанное на привлечении документальных данных, результатов исследования, анализа деятельности и т.д.



При подготовке к докладу на семинаре по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 20-25 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения. Особенно следует обратить внимание на безусловную обязательность решения домашних задач, указанных преподавателем к семинару.

### **Рекомендации по работе с литературой.**

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

#### **Подготовка к дифференцированному зачету.**

При подготовке к ДЗ целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

### **7.1 Паспорт фонда оценочных средств**

#### **Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
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	

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
<b>Раздел 1. Анатомия и морфология растений</b>			
1.	Основы теории услуг	OK 01 OK 02, OK 04 OK 05, OK 09	У
2.	Сущность системы сервиса	OK 01 OK 02, OK 04 OK 05, OK 09	У, ПР, Т
<b>Раздел 1. Организация сервисной деятельности</b>			
3.	Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	OK 01 OK 02, OK 04 OK 05, OK 09	У, ПР, Т
4.	Осуществление услуг	OK 01 OK 02, OK 04 OK 05, OK 09	У, ПР, Т

*Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа*

## 7.2 Критерии оценки знаний

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценок.

### Критерии оценки опроса:

Оценка «отлично» ставится, если студент:

- 1) полно излагает изученный материал, дает правильное определенное языковых понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Отметка («5», «4», «3») может ставиться не только за одновременный ответ (когда на проверку подготовки студента отводится определенное время), но и за рассредоточенный во времени, т.е. за сумму ответов, данных студентом на протяжении урока (выводится поурочный балл), при условии, если в процессе занятия не только заслушивались ответы студента, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

**Критерии оценки тестов:** Более 84% - оценка

«отлично»; от 71-83 % - оценка

«хорошо»; от 61-70% - оценка

«неудовлетворительно»; менее 60% - оценка

«неудовлетворительно».

### Критерии оценки реферата:

Оценка «отлично» ставится, если:

- Оформление реферата соответствует принятым стандартам;
- При работе над рефератом автор использовал современную литературу;
- В реферате отражена практическая работа автора по данной теме;
- В сообщении автор не допускает ошибок, не допускает оговорки по

невнимательности, которые легко исправляет по требованию преподавателя; - Сообщение логично, последовательно, грамотно; - Надополнительные вопросы дает правильные ответы.

*Оценка «хорошо» ставится, если:*

- Содержание реферата соответствует теме;
- Тема раскрыта полностью;
- Оформление реферата соответствует принятым стандартам;
- При работе над рефератом автор использовал современную литературу;
- В реферате отражена практическая работа автора по данной теме;
- В сообщении автор допускает одну ошибку или два-три недочета, допускает неполноту ответа, которые исправляет только с помощью преподавателя.

*Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:*

- Содержание реферата не полностью соответствует теме;
- Тема раскрыта недостаточно полно;
- В оформлении реферата допускаются ошибки.

### 7.3 Оценочные средств для проведения текущей аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Контроль выполнения практических заданий	-основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - психологические основы деятельности коллектива; - особенности социального и культурного контекста; - правила чтения текстов профессиональной направленности	- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - определять необходимые источники информации - взаимодействовать с коллегами, руководством; - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; - понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы	- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; - организовывать работу коллектива и команды; - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Практические задания
Устный (письменный) опрос	-основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или со-	- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном	- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника;	Вопросы для устного (письменного) опроса

	<p>циальном контексте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива;</li> <li>- особенности социального и культурного контекста;</li> <li>- правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul>	<p>контексте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять необходимые источники информации</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- понимать тексты на базовые профессиональные темы</li> <li>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</li> </ul>	
Гестирование	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива;</li> <li>- особенности социального и культурного контекста;</li> <li>- правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- определять необходимые источники информации</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- понимать тексты на базовые профессиональные темы</li> <li>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</li> <li>- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</li> </ul>	Тестовые задания

<p>Написание рефератов</p>	<p>-основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;          - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;          - психологические основы деятельности коллектива;          - особенности социального и культурного контекста;          - правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;          - определять необходимые источники информации          - взаимодействовать с коллегами, руководством;          - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;          - понимать тексты на базовые профессиональные темы          участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p>	<p>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника;          - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;          - организовывать работу коллектива и команды;          - проявлять толерантность в рабочем коллективе;          - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p>	<p>Темы рефератов</p>
----------------------------	---	--	---	-----------------------

## **Примерная тематика рефератов**

1. Сервис как общественное и экономическое явление.
2. Социальные предпосылки сервисной деятельности.
3. Структура и виды сервисной деятельности.
4. Основные правила обслуживания населения.
5. Качество услуг и обслуживание
6. Этика и психология сервисной деятельности.
7. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
8. Функции сферы услуг.
9. Структура сферы услуг.
10. Классификации типов и видов услуг.
11. Эволюция понятия «товар».
12. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
13. Модель ценности услуги.
14. Классификации клиентов и их потребности.
15. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
16. Понятие «сервисное общество».
17. Определение ценности услуги.
18. Определение потребительской среды в сфере услуг.
19. Методы определения показателей качества оказания услуг.
20. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
21. Разработка и создание новых услуг.
22. Жизненный цикл услуги.
23. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
24. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
25. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.



#### 7.4 Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
ДЗ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива;</li> <li>- особенности социального и культурного контекста;</li> <li>- правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- определять необходимые источники информации</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством;</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- понимать тексты на базовые профессиональные темы</li> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</li> <li>- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</li> </ul>	Вопросы для ДЗ

##### 7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (дифзачет)

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
3. Общероссийские классификаторы услуг населению.
4. Теория постиндустриального общества.
5. Этапы развития услуг в России.
6. Эволюция понятия «товар».
7. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.

8. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
9. Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.
10. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
11. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.
12. Система сервисных операций.
13. Система предоставления услуг.
14. Система маркетинга услуг.
15. Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.
16. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
17. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
18. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.
19. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
20. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
21. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
22. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
23. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.
24. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
25. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.
26. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ.
27. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.
28. Техническое обслуживание и ремонт. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
29. Составные части системы деятельности организации. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.
30. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
31. Информационные технологии в сфере услуг.
32. Области применения новых технологий в сфере услуг.
33. Категории новой продукции. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
34. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.

35. Теоретические основы формирования имиджа. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
36. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
37. Проблемы морально-этических качеств руководителя. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.
38. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.

#### **7.4.2. Примерные экзаменационные задачи на экзамен**

Не предусмотрены.

### **8. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ СОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Порядок студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

### **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Не предусмотрено.

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу по дисциплине**  
**ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**  
**по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**  
**(туроператорские и турагентские услуги),**  
**разработанную канд.геогр.наук, преподавателем Семеновой А.Н.**

Программа ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111).

В рабочей программе ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве отражены:

Структура и содержание дисциплины:

– объём учебного модуля и виды учебной работы по часам, указана форма контроля по учебному плану;

– содержание разделов дисциплины, тематический план, занятия лекционного типа, практические занятия;

– форма текущего контроля и промежуточная аттестация.

Цели освоения дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги), связаны с необходимостью формирования общих и профессиональных компетенций.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации. Указаны темы рефератов, вопросы и задания для проведения текущего контроля.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины; перечень основной, дополнительной литературы, программного обеспечения.

Материально-техническое обеспечение дисциплины, которое способствует проведению всех видов учебной работы.

Разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям к результатам освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО. Каждый раздел программы раскрывает рассматриваемые вопросы в логической последовательности, определяемой закономерностями обучения студентов.

**Заключение:**

Рабочая программа, подготовленная канд.геогр.наук, преподавателем Семеновой А.Н., соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги) и может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена при изучении дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

**Рецензент:**

Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель **В.П. Коновалов/**



## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине  
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
(туроператорские и турагентские услуги),  
разработанную канд.геогр.наук, преподавателем Семеновой А.Н.

В рабочей программе отражены:

1. Цели освоения дисциплины в соответствии с примерной программой учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве для специальностей среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги). Кроме того, цели и задачи изучения дисциплины соотнесены с необходимостью формирования общекультурных и профессиональных компетенций.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины по ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги). Планируемые результаты обучения по дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве приведены в соответствующей таблице, раскрывающей знания и умения, которые должны получить студенты по итогу обучения.

3. Содержание и структура рабочей программы учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги).

4. Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы.

5. Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины. Указаны темы рефератов, вопросы и задания для проведения текущего контроля.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины; перечень основной, дополнительной литературы, программного обеспечения, имеющиеся в арсенале факультета Института среднего профессионального образования КубГУ ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Методические указания и материалы по видам занятий.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины, которое способствует проведению всех видов учебной работы.

### Заключение:

Рабочая программа, подготовленная канд.геогр.наук, преподавателем Семеновой А.Н., соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги) и может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена при изучении дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

### Рецензент:

Генеральный директор ООО «Альтаир»

  
/Е.С. Арабова/  
