

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР

А.А. Мирошниченко



УТВЕРЖДАЮ

Директор УЭТК

И.А. Ермачков

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

Наименование специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчики:

Митченкова Н.И. - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии экономики, туризма и гостеприимства.

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии _____ А.А. Мирошниченко



СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы	4
1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	11
3.2. Информационное обеспечение обучения	11
3.3.Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	12
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Рабочая программа учебная дисциплина ОПЦ. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Цель общеобразовательной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» - формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков, позволяющих анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса на предприятиях туризма и гостеприимства.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
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. ПК 1.1. Планировать текущую деятельность	– классифицировать услуги по принципам и видам; – анализировать рынок услуг и его особенности; – анализировать покупательские риски на рынке в сфере туризма и гостеприимства; – осуществлять сегментацию рынка услуг; – осуществлять консультирование, передачу информации, формирование постоянной клиентской базы рынка туризма и гостеприимства; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов предприятий туризма и гостеприимства; – предоставлять спектр услуг для потребителей предприятий туризма и гостеприимства; – использовать специализированные программные комплексы, применяемые на предприятиях туризма и гостеприимства; – обрабатывать информацию о потребителях услуг предприятий туризма и гостеприимства с использованием специализированных	– законодательство российской федерации в области предоставления услуг предприятиями туризма и гостеприимства; – основные виды и характеристики услуг; – основы и роль сервиса в удовлетворении потребителей предприятий туризма и гостеприимства; – основы сегментирования рынка услуг; – методы мониторинга рынка услуг; – фазы выбора потребителями товаров и услуг; – формы, методы и правила обслуживания потребителей предприятий туризма и гостеприимства; – правила поведения сотрудников в контактных зонах с потребителями; – показатели профессионального уровня персонала; – основы качественного сервиса и способы повышения уровня обслуживания потребителей предприятий туризма и

сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги. ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов. ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	программных комплексов; – осуществлять расчеты с потребителями за услуги предприятий туризма и гостеприимства; оформлять документацию при оказании услуг потребителям на предприятиях туризма и гостеприимства;	сервиса;
--	--	-----------------

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	90
в том числе:	
теоретические занятия	32
практические занятия	36
консультация	2
<i>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</i>	<i>8</i>
Промежуточная аттестация в форме экзамена	12

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции
1	2	3	4
Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1.1 Основы теории услуг	Содержание учебного материала	16	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2.
	Лекции, теоретические занятия	8	
	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервиса в России и в других странах. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Потребности и их классификация и иерархия.	2	
	Состав и структура сферы услуг. Услуга, как ключевой компонент сервисной деятельности. Свойства услуги. Классификация видов услуг: материальные, нематериальные услуги, классификация услуг по функциональной направленности; классификация услуг по взаимосвязанным качествам; комплексная классификация услуг.	2	
	Услуги предприятий туризма и гостеприимства. Классификация социально-культурных услуг (туристические услуги, гостиничные услуги, услуги общественного питания, анимационные услуги, досуговые услуги). Общероссийские классификаторы услуг.	2	
	Рынок туризма и гостеприимства и его особенности. Маркетинговая среда предприятий туризма и гостеприимства. Сегментирование рынка услуг. Классификация потребителей услуг. Жизненный цикл услуг.	2	
	Практические занятия	8	
	Составление матрицы потребностей с учетом запросов потребителей	2	
	Разработка проекта предприятия туризма и гостеприимства.	2	
	Анализ рынка туризма и гостеприимства и проведение сегментации.	2	
	Разработка модели услуги для разных категорий потребителей.	2	
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка доклада и презентации на тему: «История развития сервиса за рубежом», проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям.		2	
Тема 1.2	Содержание учебного материала	16	ОК 01 ОК 02

Сущность системы сервиса	Лекции, теоретические занятия	8	ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.
	Сервис как деятельность. Назначение, задачи и элементы современного сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса на предприятиях. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса.	2	
	Виды сервиса. Фирменный сервис. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.	2	
	Сервисная деятельность в сфере туризма и гостеприимства. Требования к сервису при работе с гостями. Производство и реализация гостиничных и туристских услуг. Характеристика гостиничных предприятий и служб гостиниц. Характеристика турагентских и туроператорских организаций.	2	
	Инновационные направления в сервисе предприятий туризма и гостеприимства. Клиентоориентированные технологии. Логистика сервиса. Инновационный менеджмент на предприятиях туризма и гостеприимства. Фирменный стиль предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Практические занятия	8	
	Разработка организационной структуры служб гостиничного предприятия по уровням управления.	2	
	Разработка фирменного стиля для предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Разработка системы логистики услуг для предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Разработка должностной инструкции для сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	2	
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка доклада и презентации на тему: «Предприятие туризма нашего города (предприятие гостеприимства)», проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям.		2	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			
Тема 2.1 Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила	Содержание учебного материала	16	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.
	Лекции, теоретические занятия	8	
	Производство услуг и обслуживание потребителей, как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Обеспечение безопасности потребителей при предоставлении услуг на предприятиях туризма и	2	

обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг.	гостеприимства		
	Качество обслуживания потребителей. Виды качества: техническое, социальное, функциональное. Показатели качественного обслуживания потребителей. Контроль качества услуг. Система контроля качества и оценки удовлетворенности потребителями качества услуг.	2	
	Стандарты качества и их роль в организации сервиса для потребителей. Нормативно-правовая база стандартов предприятий туризма и сервиса. Унификация правил и требований при разработке внутренних стандартов для предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Культура сервиса. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны». Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника. Конфликты, жалобы и способы их разрешения сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Практические занятия	8	
	Разработка внутренних стандартов обслуживания потребителей на предприятиях туризма и гостеприимства.	2	
	Формирование системы контроля качества обслуживания потребителей на предприятиях туризма и гостеприимства.	2	
	Создание профессионального портрета сотрудника предприятия гостеприимства.	2	
	Разработка алгоритма разрешения конфликтных ситуаций с потребителями сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка доклада и презентации на тему: «Идеальный сотрудник предприятия туризма (предприятия гостеприимства), каким он должен быть», проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям.		2	
Тема 2.2 Осуществление услуг	Содержание учебного материала	20	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 2.1. ПК 2.2.
	Лекции, теоретические занятия	8	
	Организация качественного сервиса на предприятиях гостеприимства. Лояльность гостя и методы повышения ее уровня. Способы продвижения услуг и привлечения новых потребителей.	2	
	Организация качественного сервиса на предприятиях гостеприимства. WOW-сервис в гостиничном бизнесе, способы его достижения. Виды гостиничных услуг. Формирование, разработка и продвижение новых услуг на предприятии гостеприимства. Организация расчетов с потребителями за предоставляемые услуги.	2	
	Организация сервиса на предприятиях туризма. Туристические услуги. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.	2	
	Организация сервиса на предприятиях туризма. Виды туров и экскурсий. Формирование, разработка, калькуляция и продвижение нового тура. Портфель гида-экскурсовода. Организация расчетов с потребителями за предоставляемые услуги.	2	

	Практические занятия	12	
	Анализ существующих программ лояльности предприятий туризма и гостеприимства, создание программы лояльности с нуля.	2	
	Анализ качества сервиса на предприятиях туризма и гостеприимства, разработка предложений по повышению уровня обслуживания потребителей.	2	
	Разработка системы продвижения новых услуг на предприятиях туризма и гостеприимства.	2	
	Создание портфеля экскурсовода для разных экскурсий.	2	
	Разработка программы экскурсии разной направленности.	2	
	Разработка программы тура разной направленности	2	
Самостоятельная работа обучающихся			
Подготовка доклада и презентации на тему: «Программа лояльности предприятия туризма (предприятия гостеприимства)», проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям.		2	
Консультация к экзамену		2	
Промежуточная аттестация - экзамен		12	
Всего		90	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (учебники, раздаточный материал, комплекты практических работ).

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор, калькуляторы.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>

2. Кондратович, С. В. Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии : учебное пособие / С. В. Кондратович ; под редакцией С. В. Новаковского. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2019. — 122 с. — ISBN 978-5-7996-2324-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106772.html>

3. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html>

4. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>

5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518486>

Дополнительная литература:

1. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 361 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530536>

2. Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Лопарева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13737-8. — Текст :

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Zoom), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной (внеаудиторной) работы. Промежуточная аттестация в

форме экзамена

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
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.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Практическая работа Кейсы Ситуационные задачи Экзамен
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.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Практическая работа Кейсы Ситуационные задачи Экзамен
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Практическая работа Кейсы Ситуационные задачи Экзамен
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Практическая работа Кейсы Ситуационные задачи Экзамен
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов. ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа. ОК 01.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Практическая работа Кейсы Ситуационные задачи Экзамен

Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.		
--	--	--

Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (объем программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал, делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по учебной дисциплине

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации по ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве:

1. Основные этапы развития сервиса в России. Предпосылки зарождения.
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
3. Понятие сервисной деятельности. Виды сервиса.
4. Понятие и виды услуг в сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
5. Структура сферы услуг, свойства услуг.
6. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
7. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
8. Классификация услуг предприятий туризма и гостеприимства.
9. Рынок туризма и гостеприимства и его особенности.
10. Сегментирование рынка услуг. Классификация потребителей услуг.
11. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
12. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
13. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
14. Показатели качества услуги. Система оценки качества предоставляемых услуг.
15. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
16. Управление этапами жизненного цикла услуг.
17. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.
18. Основные подходы к осуществлению сервиса на предприятиях туризма и гостеприимства.
19. Основные задачи системы сервиса.
20. Виды сервиса и способы качественного обслуживания потребителей.
21. Обеспечение качественной работы персонала.
22. Роль стандартов в процессе предоставления услуг.
23. Инновационные услуги на предприятиях туризма и гостеприимства.
24. Система контроля качества и оценки удовлетворенности потребителями качества услуг.
25. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны».
26. Нормативно-правовая база стандартов предприятий туризма и сервиса.
27. Лояльность гостя и методы повышения ее уровня.
28. Способы привлечения новых потребителей.
29. . WOW-сервис в гостиничном бизнесе, способы его достижения.
30. Виды гостиничных услуг и требований к процессу их предоставления.
31. Организация сервиса на предприятиях туризма.
32. Туристические услуги, их классификация.
33. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
34. Портфель гида-экскурсовода, правила его формирования.
35. Обеспечение безопасности потребителей при предоставлении услуг на предприятиях туризма и гостеприимства.
36. Виды сервиса. Фирменный сервис.
37. Производство и реализация гостиничных и туристских услуг.
38. Характеристика гостиничных предприятий и служб гостиниц.
39. Характеристика турагентских и туроператорских организаций.
40. Фирменный стиль предприятий туризма и гостеприимства.
41. Инновационный менеджмент на предприятиях туризма и гостеприимства.
42. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
43. Качество обслуживания потребителей. Виды качества.
44. Логистика услуг предприятий туризма и гостеприимства.
45. Профессиональный портрет сотрудника предприятия туризма.
46. Профессиональный портрет сотрудника предприятия гостеприимства.
47. Виды туров, основные этапы разработки туров.

48. Виды экскурсий, основные этапы разработки экскурсий.
49. Способы продвижения услуг и привлечения новых потребителей.
50. Формирование, разработка и продвижение новых услуг на предприятии гостеприимства.
51. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
52. WOW-сервис в гостиничном бизнесе, способы его достижения.