

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашова Елена Александровна

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

Дата подписания: 08.12.2025 16:57:54

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования

Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины ОП .01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) специалист по туризму и гостеприимству

Актуализированная редакция рабочей программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, утвержденной Ученым советом Университета 30 мая 2024 г., протокол № 10, в составе образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленности «Туроператорские и турагентские услуги».

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01

| Код | Наименование общих компетенций |
|-------|---|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

| | |
|---------------|---|
| уметь | проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг |
| знать: | В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: историю и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методы мониторинга рынка услуг; правила обслуживания потребителей услуг. |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

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

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем, акад. ч. | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|-----------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности | | 32 | |
| Тема 1.1. Основы теории услуг | Содержание учебного материала | 16 | ОК 01 |
| | Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг. | 4 | |
| | В том числе практических занятий | 6 | |
| | Характеристика основных показателей услуг | 6 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 6 | |
| | Организация деятельности предприятия сервиса | 6 | |
| Тема 1.2. Сущность системы сервиса | Содержание учебного материала | 16 | ОК 01 |
| | Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по | 4 | |

| | | | |
|--|---|-----------|-------|
| | направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. | | |
| | В том числе практических занятий | 6 | |
| | Характеристика классификации потребностей в услугах | 6 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 6 | |
| | Гарантийное обслуживание | 6 | |
| Раздел 2. Организация сервисной деятельности | | 32 | |
| Тема 2.1. | Содержание учебного материала | 16 | |
| Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг | <p>Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.</p> <p>Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.</p> <p>Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.</p> <p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями</p> | 6 | ОК 01 |

| | | | |
|---|---|-----------|-------|
| | услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги. Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению). Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. | | |
| | В том числе практических занятий | 4 | |
| | Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг | 2 | |
| | Определение качества сервисных услуг | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 6 | |
| | Нормативно-правовое поле безопасности услуг | 6 | |
| | | | |
| Тема 2.2. Осуществление услуг | Содержание учебного материала | 16 | |
| | Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги. | 6 | ОК 01 |
| | В том числе практических занятий | 6 | |
| | Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства | 6 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 4 | |
| | Нормативно-правовое поле безопасности услуг | 4 | |
| Консультации | | 2 | |
| Промежуточная аттестация (экзамен) | | 6 | |
| Всего: | | 72 | |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

а) для слепых:

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

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

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

б) для слабовидящих:

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

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

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

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

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

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

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

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

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

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

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

4.1. Формы самостоятельной работы обучающихся

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

Самостоятельная работа № 1

Тема «Организация деятельности предприятия сервиса»

Цель работы: разработать организационный план по вариантам:

А) Сегментирование рынка услуг

Б) Динамика потребительского спроса на продукцию

В) Маркетинговая среда предприятия сервиса

Самостоятельная работа № 2

Тема «Гарантийное обслуживание»

Цель работы: применить гарантированные обязательства по вариантам:

А) Принципы гарантийного обслуживания

Б) Функции гарантии

Самостоятельная работа № 3 и № 4

Тема «Нормативно-правовое поле безопасности услуг»

Цель работы: применить правовую базу

А) Федеральные законы

- Б) Правила
В) Система ГОСТов

4.2. Вопросы для самостоятельной работы

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

4.3. Примерная тематика докладов

Формируемые компетенции – ОК 01

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

5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

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

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

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

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Для реализации программы дисциплины

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

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

6.2.1. Электронные издания

1. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967>
2. Бражников, М. А. Сервисология : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568991>
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561250> платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://biblio-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомлектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>

4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» www.ipb.spb.ru
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6.2.3. Дополнительные источники

1. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21188-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559517>
2. Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566584>

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

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

7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

| | |
|---------------|---|
| уметь | проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг |
| знать: | В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: историю и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методы мониторинга рынка услуг; правила обслуживания потребителей услуг. |

Освоить общие компетенции

| Код | Наименование общих компетенций |
|-------|---|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |

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

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

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

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

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

7.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

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

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить сформированность компетенций:

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

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

| | | | |
|---|--------------------|--|----------------------|
| потребителей. Качество сервисных услуг | | Практические задания | |
| Тема 2.2. Осуществление услуг | Вопросы к экзамену | Вопросы к устному опросу Практические задания | Тестирование, доклад |

7.4.1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

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

Формы текущего контроля знаний:

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

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

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

Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)

Формируемые компетенции – ОК 01

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

Примерный перечень практических заданий по дисциплине

Формируемые компетенции – ОК 01

Практическое задание № 1

Тема «Характеристика основных показателей услуг»

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

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

Практическое задание № 2

Тема «Характеристика классификации потребностей в услугах»

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

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

Практическое задание № 3

Тема «Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг»

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

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

Практическое задание № 4

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

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

- Формы обслуживания.
1. В стационарных условиях.

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

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

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

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

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

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

Цель работы – проанализировать наличие и осуществление услуг в туризме.

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

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

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

Практическое задание № 7

Тема «Учет специфики предоставления различных услуг»

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

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

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

Практическое задание № 8

Тема «Анализ наличия и осуществления отдельных услуг в туризме»

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

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

Туристские услуги.

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

Экскурсионные услуги.

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

Санаторно-оздоровительные услуги.

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

Примерные тестовые вопросы по дисциплине

Формируемые компетенции – ОК 01

| № п/п | Задание | Ключ к заданию / Эталонный ответ | Критерии оценивания |
|----------|--|----------------------------------|--------------------------|
| 1. | Объем задач профессиональной деятельности объекта гостиничного бизнеса зависит от уровня его сервиса. Какая система классификации гостиниц внедрена в России: А) система звезд Б) система букв В) система баллов Г) система разрядов | А | А |
| 2. | Небольшой гостиничный комплекс, расположенный вдоль автомобильных дорог, трасс или шоссе, предназначенный преимущественно для кратковременного проживания автомобилистов, путешествующих на автомобиле: А) хостел Б) мотель В) апарт-отель Г) турбаза | Б | Б |
| 3. | Администратор зала, профессиональные задачи которого связаны с руководством работой швейцаров, гардеробщиков, горничных, официантов, барменов, уборщиков залов, туалетов называется: А) метрдотель Б) шеф-повар В) заведующий производством Г) главный инженер | А | А |
| 4. | В профессиональные задачи какого бизнеса входит обеспечение приезжих людей жильем, питанием и организацией их досуга это: А) туризм Б) индустрия общественного питания В) индустрия гостеприимства Г) индустрия развлечений | В | В |
| 5. | Качественное решение профессиональных задач объектов сферы | Клиентоориентированность | Клиентоориентированность |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | туризма и гостеприимства во многом определяется принципом сервисной деятельности, означающий внимательное отношение к пожеланиям клиента. Как называется данный принцип? | | |
| 6. | Предварительный заказ мест и номеров в гостинице называется | бронирование | Бронирование |
| 7. | Тур, в который включены все виды туристского сервиса: передвижение, проживание, питание называется.... | пакетный тур | Варианты ответов: пакетный тур /пакетный /турпакет |
| 8. | В ресторан приходит молодая пара с маленьким ребенком. Ребенок начинает шалить: кидать на пол вилки, сдергивать скатерть. Какие решения должны быть приняты обслуживающим персоналом ресторана? | Официант должен принести ребенку детский высокий стул со столиком, поднять с пола брошенные предметы, по мере возможности постараться любыми способами занять ребенка. | Наличие 1 совпадения с ключевыми словами и словосочетаниями: Детский стул, занять, заменить вилки (приборы), сменить сервировку |
| 9. | Гостю не понравился вид из окна его номера, он просит переселить его в другой номер. Как администратор должен решить данную задачу? | Если есть свободные номера можно переселить с доплатой разницы стоимости Если нет, то предложить комплимент и объяснить, что в силу загруженности отеля, они не могут предоставить гостю другой номер | Наличие 1 совпадения с ключевыми словами "переселить, компенсация, комплимент" |
| 10. | Вы руководитель туристской фирмы и принимаете решение о выборе кандидата на должность начальника отдела приема и размещения гостей. Какими качествами он должен обладать? Назовите не меньше 2 качеств. | Эмпатия /решительность /смелость/ ответственность /коммуникабельность /организованность/ внимательность/ гибкость/стрессоустойчивость/пунктуальность | Наличие минимум 2 слов и словосочетаний Эмпатия /решительность /смелость/ ответственность /коммуникабельность /организованность/ внимательность/ гибкость/стрессоустойчивость/пунктуальность |

Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

| Оценка | | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| «отлично» | «хорошо» | «удовлетворительно» | «неудовлетворительно» |
| Тема раскрыта в полном объеме, | Тема раскрыта не в полном объеме, | Тема раскрыта недостаточно, | Тема не раскрыта. Логика изложения, |

| | | | |
|--|---|---|--|
| высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме. | высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме. | высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя. | примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют. |
|--|---|---|--|

Критерии и шкала оценивания (выполнение практических заданий)

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

Критерии и шкала оценивания (тестирование)

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

7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к экзамену

Контролируемые компетенции – ОК 01

| № п/п | Задание | Ключ к заданию / Эталонный ответ |
|-------|---------------------|--|
| 1. | Услуга. Виды услуг. | Услуга — кратковременное пользование материальным благом без права бессрочного владения им (аренда). 1. По потребности: Материальные. Сюда входят, например, бытовые, жилищно-коммунальные или транспортные услуги Нематериальные. Удовлетворяющие духовные, интеллектуальные, физические и другие нематериальные запросы потребителей. 2. По сфере применения: |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>Бытовые (бытовое обслуживание, отдых).</p> <p>Деловые (технические, финансовые, интеллектуальные).</p> <p>Социальные (здравоохранение, услуги по ОМС и платные).</p> <p>Образование (обязательное (бесплатное) и на коммерческой основе).</p> <p>Производственные (связанные с эксплуатацией и ремонтом).</p> <p>3. По виду поставщика:</p> <p>Частные (от отдельного гражданина).</p> <p>Коммерческие (предоставляются юридическим лицом на платной или бесплатной основе).</p> <p>Государственные (предоставляются государством).</p> |
| 2. | Виды сервисной деятельности. | <p>Бытовые услуги; услуги грузового и пассажирского транспорта, связи; жилищно-коммунальные услуги; услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги; услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительные услуги; правовые услуги.</p> |
| 3. | Классификация потребностей в сервисе. | <p>Потребности, удовлетворяемые услугами, подразделяются по функциональному назначению на четыре группы: 1) потребности в изготовлении новых изделий; 2) потребности в восстановлении, ремонте, техническом обслуживании изделий; 3) санитарно-гигиенические потребности; 4) социально - культурные потребности. В зависимости от субъекта, предъявляющего потребность, выделяют потребности индивидуума и коллективные.</p> |
| 4. | Этапы процесса обслуживания. | <p>Процесс обслуживания в общем виде может включать следующие этапы:</p> <p>Вступление в контакт. Работники контактной зоны должны вызвать у потенциального заказчика интерес и спровоцировать «осознание потребности».</p> <p>Определение потребностей клиента. Основная задача — чётко определить потребности клиента, а также привлечь его внимание к конкретной предлагаемой услуге и включить её в набор альтернатив.</p> <p>Консультирование клиента. Задача — вызвать у клиента решение сделать заказ. После получения исчерпывающей информации потенциальные заказчики иногда в течение длительного периода времени принимают окончательное решение. Если заказчик ведёт себя пассивно, необходимо помочь ему определиться с набором значимых критериев, а затем принять решение о приобретении услуги.</p> <p>Оформление заказа. Заказ клиента на оказание некоторых видов услуг оформляется договором в письменной форме.</p> <p>Производственный процесс. После заключения договора процесс обслуживания потребителя сменяется производственным процессом.</p> <p>Выдача заказа потребителю. После чего следует грамотно одобрить приобретение клиента, поблагодарить его за сделанный выбор и попрощаться.</p> |
| 5. | Понятие контактной зоны. | <p>Контактная зона — место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами или оказывает им те или иные услуги. Это может быть физическое пространство, такое как приёмная, стойка регистрации или касса, или виртуальное пространство, как при общении через электронную почту, телефон или сайт. В контактной зоне клиент может получить информацию, задать вопросы, оформить заказ или получить поддержку от сотрудников компании.</p> |
| 6. | Социально-культурные услуги (туристские и экскурсионные). | <p>Туристская услуга — результат деятельности организации (туристского предприятия) или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура и его отдельных составляющих. К туристским услугам относятся, например, размещение, перемещение туристов, обеспечение их питанием, посещение театров, концертных залов, музеев, картинных галерей, природных и исторических заповедников, памятников истории и культуры, фестивалей, спортивных соревнований.</p> <p>Экскурсионная услуга — вид социально-культурной деятельности,</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | направленный на оказание услуг для удовлетворения познавательных и духовных потребностей людей в ходе их передвижения по маршруту профессионально подготовленными специалистами (экскурсоводами). Экскурсия представляет собой методически продуманный показ экскурсоводом группе лиц объектов антропогенного и (или) природного происхождения в ходе передвижения по маршруту, сопровождаемый рассказом о них и о событиях, связанных с ними. |
| 7. | Социально-культурные услуги (санаторно-оздоровительные). | Социально-культурные услуги в рамках санаторно-оздоровительных программ направлены на укрепление здоровья и развитие духовной сферы личности. Некоторые виды таких услуг: Музыкальная терапия. Спокойная релаксирующая музыка звучит в кабинетах, сопровождая лечебный процесс. Лёгкие ритмичные инструментальные композиции сопровождают приём пищи. Также проводятся сеансы оздоровительной музыки, где при прослушивании классических произведений используется видеоряд красивейших картин природы. Танцевальные программы. Танцы используются в различных формах досуговых программ: танцевальные вечера, игровые программы, клубы любителей ретро-танцев и другие. Культурно-досуговые мероприятия. Например, встречи, беседы и проповеди в молельных комнатах для верующих различных конфессий. |
| 8. | Социально-культурные услуги (гостиничные). | К социально-культурным гостиничным услугам относятся, например: услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар); магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы; инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная); экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков; организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.; транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей). |
| 9. | Социально-культурные услуги (физическая культура и спорт). | Спектр социально-культурных услуг отрасли «физическая культура и спорт» можно классифицировать следующим образом: По форме распределения общественных фондов потребления выделяют бесплатные (урок физической культуры в общеобразовательной школе) и платные (занятия в коммерческом физкультурно-оздоровительном центре) услуги. По мотивам производства услуги могут быть коммерческими (получение производителем прибыли) либо некоммерческими (выполнение производителем социально важных функций, например, развитие физической культуры и спорта среди детей, инвалидов, людей пожилого возраста). По мотивам потребления различаются услуги личного характера (занятия физического лица плаванием в бассейне и т.п.) и деловые (аренда бассейна для проведения спортивных соревнований и т.п.). По форме потребления социально-культурные услуги подразделяются на индивидуальные (самостоятельные занятия физическими упражнениями и видами спорта в секциях) и массовые (коллективные занятия физическими упражнениями и видами спорта в секциях и т.п.). По характеру потребности, для удовлетворения которой предназначены услуги, их можно классифицировать на физкультурно-спортивные (обеспечение занятий физическими упражнениями и видами спорта с различными целями, в разнообразных организационных формах, платно либо бесплатно и т.п.), зрелищные (личное присутствие на спортивных соревнованиях либо просмотр их по телевидению), консультационные (персональные консультации по средствам, методам и формам |

| | | |
|-----|------------------------------------|--|
| | | занятий физическими упражнениями, видами спорта, лечебной физической культурой и т.п.). |
| 10. | Формы обслуживания потребителей. | Некоторые формы обслуживания в общественном питании: Самообслуживание. В зависимости от степени участия персонала и способа подачи продукции подразделяется на полное и частичное. Например, самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей», через торговые автоматы, по форме «кофе-пауза (кофе-брейк)», по форме «шведского стола (буфета)». Обслуживание официантами. Например, банкет за столом с частичным обслуживанием официантами, когда официанты доставляют продукцию в зал, расставляют сервировочные блюда и бутылки с напитками на столе, а за столом потребители обслуживают себя самостоятельно. Обслуживание при доставке продукции. Например, обслуживание в пути следования пассажирского транспорта, в номерах гостиниц и других средств размещения, кейтеринг (выездное обслуживание). |
| 11. | Методы обслуживания потребителей. | Некоторые методы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания: Самообслуживание. Потребители самостоятельно берут с раздаточных прилавков холодные блюда и закуски, сладкие блюда и напитки, мучные кондитерские изделия, хлеб и столовые приборы. В зависимости от участия персонала в обслуживании различают полное и частичное самообслуживание. Обслуживание персоналом. Применяется на предприятиях, где комфорт играет более важную роль, чем фактор времени обслуживания. Комбинированный метод. Предусматривает сочетание двух указанных методов обслуживания. Например, при обслуживании участников совещаний, конференций, симпозиумов гости самостоятельно выбирают закуски, десерты, напитки и другие изделия на раздаточных прилавках или фуршетных столах, а первые и вторые блюда подают официанты. |
| 12. | Правила обслуживания потребителей. | 1. Приветствие и установление контакта. Активное слушание и внимание к деталям. Уважение к клиенту и его времени. Прозрачность и честность в общении. Положительный настрой и доброжелательность. Профессионализм и компетентность. Грамотная речь и чёткость в выражении мыслей. Умение решать конфликты и находить компромиссы. Постоянная обратная связь и улучшение сервиса. Завершение разговора и благодарность за сотрудничество. |
| 13. | Оплата услуг. | Некоторые способы оплаты туристических услуг: Для юридических лиц. Безналичный перевод по договору, согласно выставленного счёта, онлайн-перевод банковской картой, QR-code перевод, СБП-перевод. Для физических лиц. Онлайн-перевод по ссылке банка, онлайн-перевод СБП, QR-code перевод, Tinkoff Pay, Yandex Pay. К оплате принимаются банковские карты, выпущенные на территории Российской Федерации: MasterCard, Visa, МИР. Онлайн-оплата банковской картой. На странице бронирования указывают данные всех туристов и выбирают оплату картой. На карте замораживается сумма, все услуги по туру или отелю бронируются, а цена фиксируется. Деньги списываются только после подтверждения заказа. Оплата наличными в офисе компании. Для этого нужно получить счёт у менеджера, подтверждающего бронирование |
| 14. | Показатели качества услуг. | Показатели качества услуг — перечень качественных и/или количественных характеристик, которые обеспечивают способность услуг удовлетворять потребности потребителя и возможность оценки уровня качества. 1 |

| | | |
|-----|-----------------------------------|---|
| | | <p>Согласно ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» показатели качества делятся на следующие группы:</p> <p>Показатели назначения. Характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена. Например, среднее время ожидания обслуживания потребителя или материальная и техническая база.</p> <p>Показатели безопасности. К ним относятся безопасность для жизни или окружающей среды, радиационная безопасность, взрывобезопасность.</p> <p>Показатели надёжности. К ним относятся надёжность результата, безотказность, долговечность, сохранность, стойкость к внешним факторам.</p> <p>Показатели профессионального уровня сотрудников. К ним относятся уровень подготовки, навыки и знания, соблюдение норм, доброжелательность и внимательность к клиентам.</p> |
| 15. | Контроль и оценка качества услуг. | <p>Контроль качества услуг может включать следующие методы:</p> <p>Аналитический. Анализ содержания документов, контроль их наличия, правильности оформления, соответствия задачам и целям учреждения.</p> <p>Визуальный. Осмотр зданий, помещений, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям.</p> <p>Социологический. Опрос клиентов и персонала о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование.</p> <p>Экспертный. Личное присутствие проверяющих при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг.</p> <p>Метод супервизии. Регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов.</p> <p>Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.</p> <p>Оценка качества услуг может включать следующие критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> соответствие услуг требованиям к их содержанию (объёму, срокам, качеству предоставления), установленным нормативными правовыми актами; наличие у исполнителя услуг компетентного персонала, непосредственно задействованного в оказании услуг, достаточность такого персонала; открытость и доступность информации об исполнителе услуг и оказываемых услугах; наличие и функционирование системы менеджмента качества, обеспечивающей соответствие предоставляемых услуг установленным требованиям; отсутствие исполнителя услуг в реестре недобросовестных поставщиков по результатам предоставления услуг в рамках исполнения контрактов; наличие опыта и деловой репутации у исполнителя услуг; удовлетворённость потребителей качеством услуг. |

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

| Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
|--|---|--|--|
| <p>1. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>3. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний;</p> <p>4. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p> | <p>1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя.</p> | <p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.</p> | <p>1. Содержание материала не раскрыто.</p> <p>2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.</p> |