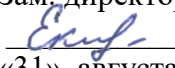
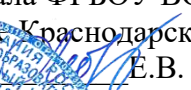


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

в г. Анапе Краснодарского края  
Среднее профессиональное образование

Согласовано  
Зам. директора по УиВР  
 В.В.Екимова  
«31» августа 2023 г.

Утверждаю  
Директор филиала ФГБОУ ВО «СГУ»  
в г. Анапе Краснодарского края  
 Е.В. Леонова  
«31» августа 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

Наименование специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.2023 №72111) с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапе Краснодарского края

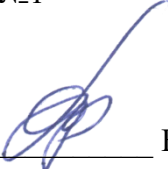
Разработчик:

Кузнецова Лариса Николаевна – к.фил.н., преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

Рабочая программа рекомендована цикловой методической комиссией дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждена «31» 08 2023г. Протокол № 01

Актуализирована «30» августа 2024 г. Протокол №1

Председатель цикловой методической комиссии  Е.С. Федосенко

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

### 1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

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

### 1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины

#### 1.2.1 Цели дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является достижение следующих компетенций: «готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса» и «способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии

ОК 01-02, ОК 04-07, ОК 09;

ПК 1.1, 1.4, 2.1;

ЛР 5, ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11, ЛР 15.

#### 1.2.2. Планируемые результаты освоения общеобразовательной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО и на основе ФГОС СОО

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения, в результате реализации рабочей программы воспитания достигаются личностные результаты (ЛР).

Код и наименование компетенции ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
<b>Общие компетенции</b>		
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	<ul style="list-style-type: none"><li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и социальном контексте;</li><li>- анализировать задачу и проблему и выделять ее составные части;</li><li>- определять этапы решения задачи;</li><li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и проблемы;</li><li>- составлять план действия, определять необходимые ресурсы;</li><li>- владеть актуальными методами работы в профессиональных и смежных сферах;</li><li>- реализовывать составленный план;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li><li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и социальном контексте;</li><li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li><li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li><li>- структуру плана для решения задач;</li><li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной</li></ul>

	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	деятельности.
ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска, структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>- использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;</li> <li>- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;</li> <li>- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств.</li> </ul>
ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<ul style="list-style-type: none"> <li>-организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>-взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические основы деятельности коллектива,</li> <li>-психологические особенности личности;</li> <li>- основы проектной деятельности</li> </ul>
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,</li> <li>-проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-особенности социального и культурного контекста;</li> <li>- правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul>
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать значимость своей специальности;</li> <li>- применять стандарты антикоррупционного поведения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>-значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);</li> <li>- стандарты</li> </ul>

общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата	- соблюдать нормы экологической безопасности; -определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности -осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; -организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; -основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; -пути обеспечения ресурсосбережения; -принципы бережливого производства; - основные направления изменения климатических условий региона.
ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; -строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); -писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); -лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; -особенности произношения; -правила чтения текстов профессиональной направленности
<b>Профессиональные компетенции</b>		
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации; Владеть методикой хранения и поиска информации;	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; Основы трудового

	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	<p>законодательства Российской Федерации;</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций;</p> <p>Этику делового общения;</p> <p>Основы делопроизводства</p>
<p>ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	<p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций;</p> <p>Этику делового общения;</p> <p>Основы делопроизводства</p>
<p>ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p>Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</p> <p>Владеть культурой межличностного общения;</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p> <p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации;</p> <p>Вести документацию, хранение и извлечение информации;</p> <p>Пользоваться компьютерными программами бронирования туров</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги, системы бронирования услуг;</p> <p>Организация работы с запросами туристов;</p>

		<p>Этику делового общения;          Основы делопроизводства;          Правила внутреннего трудового распорядка;          Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания</b>		
ЛР 5	<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p>	
ЛР 8	<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных и иных групп.          Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p>	
ЛР 10	<p>Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p>	
ЛР 11	<p>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p>	
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>		
ЛР15	<p>Выполняющий трудовые функции в сфере туризма, организации работы туристических агентств различного уровня, сервиса и техники безопасности туризма.</p>	



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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	90
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	70
в том числе:	
теоретические занятия	32
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	8
Консультация	2
Итоговая аттестация – 3 семестр в форме экзамена	
ПАТТ	12

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>16/18/4</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	19	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<p>Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Возникновение и развитие услуг в России. Концепция развития сферы сервиса в России. Потребность как движущая сила развития сервиса. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Состав и структура сферы 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 безличностные, 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.</p>	8	
	<p><b>Практическая работа.</b> Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль и значение сервиса в мире. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Рынок услуг и его особенности. Характеристика основных показателей услуг. Характеристика рынка гостиничных услуг. Характеристика рынка туристских услуг. Возникновение и развитие услуг в России.</p> <p>Концепция развития сферы сервиса в России. Потребность как движущая сила развития сервиса Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Состав и структура сферы услуг</p>	9	

	<b>Самостоятельная работа.</b> Работа с конспектом лекций и дополнительной литературой, подготовка выступлений на занятиях. Подготовить сообщение с мультимедийной презентацией на тему: «История сервиса в разных странах на разных этапах»	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	19	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Сервис как деятельность. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, 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. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика. Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги.	8	
	<b>Практическая работа:</b> изучение классификации потребностей в услугах. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Теоретические аспекты сервисной деятельности в туризме. Организация обслуживания в сфере туристских услуг. Содержание понятия услуга. Отличие услуги от товара. Особенности рынка услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги.	9	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<b>Самостоятельная работа.</b> Работа с конспектом лекций и дополнительной литературой, подготовка выступлений на занятиях.	2	
<b>Раздел 2 Организация сервисной деятельности</b>		<b>16/18/4</b>	
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	19	ОК 01-02,

<p><b>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b></p>	<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. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>Формы и методы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.</p> <p>Психологические особенности делового общения в сфере сервиса Понятие культуры сервиса и характеристика его составляющих. Правила обслуживания потребителей.</p> <p>Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности Профессиональные качества сотрудника.</p> <p>Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.</p> <p>Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги.</p> <p>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).</p> <p>Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p>	<p>8</p>	<p>ОК 04-05, ОК 09</p>
---	--	----------	----------------------------

	<p><b>Практическая работа:</b> Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. Определение качества сервисных услуг, система контроля качества. Оценка процесса обслуживания потребителей. Соблюдение требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг. Методы обслуживания специалистом по сервису. Понятие культуры сервиса и характеристика его составляющих. Проблема конфликтных ситуаций. Жалобы и конфликты с клиентами, способы их решения. Формы коммуникации в сервисе.</p>	9	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Использование в процессе изучения материала дополнительных источников литературы. Подготовить сообщение с мультимедийной презентацией на тему: "Современные методы обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства "</p>	2	
Тема 2.2 Осуществление услуг	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	19	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<p>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. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.</p>	8	
	<p><b>Практическая работа:</b> проанализировать туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства. Формы обслуживания потребителей. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.</p>	9	

	<b>Самостоятельная работа</b> Использование в процессе изучения материала дополнительных источников литературы. Работа с конспектом лекций.	2	
<b>Консультация</b>		2	
<b>ПАТГ</b>		12	
<b>Экзамен</b>			
	<b>Всего:</b>		<b>90</b> <b>(70(32/36/2)8/12)</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Основная литература

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Дашков и К, 2024. — 299 с. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136576.html> (дата обращения: 25.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. — 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> (дата обращения: 24.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18698-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545392> (дата обращения: 24.08.2024).

4. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545399> (дата обращения: 24.08.2024).

5. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540622> (дата обращения: 22.08.2024).

##### Дополнительная литература

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808> (дата обращения: 22.08.2024).

2. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html> (дата обращения: 24.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г.А. Щербаков [и др.]. — 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> (дата обращения: 24.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» / Сост. Кузнецова Л.Н. Анапа, 2023. — 25 с.

### Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Образовательная платформа Юрайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <a href="https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F">https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Комплект Сочинского государственного университета / ЭБС «Консультант студента» ; ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, – URL: <a href="http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html">http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Электронная библиотека Grebennikon / Издательский дом «Гребенников». – Москва, – URL: <a href="https://www.grebennikov.ru/">https://www.grebennikov.ru/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	Сетевая электронная библиотека классических университетов / ООО ЭБС «Лань. – Санкт-Петербург, . – URL: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, – Режим доступа: <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения общеобразовательной дисциплины раскрываются через дисциплинарные результаты, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций по разделам и темам содержания учебного материала.

Тип задания	Формы и методы контроля и оценки	Проверяемые образовательные результаты
Задания для текущего контроля		
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1
Устный / письменный опрос	Оценка ответов обучающихся	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1
Практические задания	Оценка выполненных заданий; Наблюдение за деятельностью обучающихся	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1
Практикоориентированные ситуационные задачи	Оценка выполнения ситуационных задач; Наблюдение за деятельностью обучающихся при работе в микрогруппах	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1
Тематика научно-исследовательской работы (НИР, рефераты, сообщения, презентации)	Оценка результатов защиты ИР по дисциплине, рефератов; Оценивание сообщений и презентаций	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1
Мини-проекты	Оценка подготовленного проекта; Оценивание сообщений и презентаций	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1
Контрольные работы (контрольные занятия)	Оценка практических заданий	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1
Задания для промежуточной аттестации		
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09
Практические задания	Оценка выполненных заданий	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09
Защита проекта	Оценка подготовленного проекта; Оценивание сообщений и презентаций	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Текущий контроль успеваемости подразумевает регулярную объективную оценку качества освоения обучающимися содержания учебной дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве и способствует успешному овладению учебным материалом в разнообразных формах аудиторной работы, в процессе внеаудиторной подготовки и оценивает систематичность учебной работы студента.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве осуществляется в форме экзамена.

Условием допуска к экзамену является положительная аттестация обучающихся по результатам текущего и рубежного контроля, выполнение всех заданий для внеаудиторной самостоятельной работы.

В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

### **Общие критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей студентов, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме 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 и 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 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.

### **Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен) по учебной дисциплине**

#### **ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

1. Сервисная деятельность, ее сущность и роль в рыночной экономике.
2. История развития сервисной деятельности и сферы услуг в России.
3. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
4. Современный сервис, виды, проблемы и перспективы развития.
5. Система управления сервисным предприятием, основные функции и задачи.
6. Организационная структура управления сервисного предприятия, ее типы и организационные подходы.
7. Производственный менеджмент, особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах.
8. Основные виды сервиса обслуживания, этапы и стратегии процесса продажи.
9. Процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила.
10. Прогрессивные формы обслуживания и методы продаж, их особенности.
11. Правовое обеспечение сервисной деятельности, жалобы и претензии потребителей. Защита прав потребителей.
12. Сервисная деятельность как составная часть культуры человеческого общества.
13. Этические нормы общения и эстетические аспекты сервисной деятельности.
14. Классификация услуг и сервисных процессов, особенности материальных и нематериальных услуг.
15. Услуга как экономическая категория, ее жизненный цикл, качество и безопасность.
16. Характеристика основных видов сервисных услуг, новые виды отечественных услуг.
17. Ассортимент основных и дополнительных услуг, полнота сервиса обслуживания потребителей.
18. Обучение персонала сервисных предприятий в целях повышения качества обслуживания и конкурентоспособности.
19. История развития российского предпринимательства в сфере сервиса.
20. Индивидуально-личностные и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
21. Зависимость качества сервисной деятельности от географических, демографических и национальных факторов.
22. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия, риск.
23. Рынок услуг и его разновидности, анализ тенденций развития и продаж товаров /услуг/.
24. Услуга, ее сущность, формирование и поведение на рынке.
25. Появление на рынке новых видов услуг, их особенности и назначение.

26. Риски в сфере малого бизнеса и пути их снижения.
27. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке.
28. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг, лизинг и франчайзинг.
29. Жизненный цикл сервисного продукта /товар, услуга/ и его значение в сервисной деятельности.
30. Сервисные технологии, формы и методы обслуживания потребителей.
31. Этическая культура сервиса, особенности профессиональной этики и этикета.
32. Управление контактами и роль клиента в сервисной деятельности.
33. Спектр услуг и алгоритм сервисного процесса в сфере услуг.
34. Управление качеством сервиса и услуг, теория и практика.
35. Позиционирование и конкурентоспособность сервисного предприятия, их оценка.
36. Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности.
37. Конкуренция на рынке услуг, ее типы и силы.
38. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей, классификация потребностей в сфере услуг.
39. Материальные и социально-культурные услуги, их особенности.
40. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности и сферы услуг.
41. Особенности жизненного цикла товара и услуги, необходимость понимания и использования в сервисной деятельности.
42. Особенности организации до и после продажного сервиса в сфере услуг.
43. Зарождение, развитие и продвижения услуг, их сущность и особенности.
44. Уровень жизни населения и сервисная деятельность, их взаимосвязь и проблемы.
45. Общественный характер сервисной деятельности и ее место в общественной жизни человеческого общества.
46. Особенности развития предпринимательства в сфере услуг, проблемы и перспективы.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

Рабочая программа актуализирована на 2024/2025 учебный год на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма, протокол № 01 от «30» августа 2024 года. В программу внесены дополнения и изменения:

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основная литература**

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность: учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Дашков и К, 2024. — 299 с. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136576.html> (дата обращения: 25.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л.Л.. — 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> (дата обращения: 24.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18698-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545392> (дата обращения: 24.08.2024).

4. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545399> (дата обращения: 24.08.2024).

5. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540622> (дата обращения: 28.08.2024).

**Дополнительная литература**

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808> (дата обращения: 22.08.2024).

2. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL:

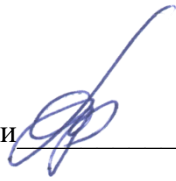
<https://www.iprbookshop.ru/121705.html> (дата обращения: 24.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г.А. Щербаков [и др.]. — 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> (дата обращения: 24.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» / Сост. Кузнецова Л.Н. Анапа, 2023. — 25 с.

### Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов,. – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». – Москва :Директ-Медиа, <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Образовательная платформа Юрайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <a href="https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F">https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Комплект Сочинского государственного университета / ЭБС «Консультант студента» ; ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс,– URL: <a href="http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html">http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Электронная библиотека Grebennikon / Издательский дом «Гребенников». – Москва,– . – URL: <a href="https://www.grebennikov.ru/">https://www.grebennikov.ru/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	Сетевая электронная библиотека классических университетов / ООО ЭБС «Лань. – Санкт-Петербург . – URL: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва,. – Режим доступа: <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

Председатель цикловой методической комиссии  Е.С. Федосенко