

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 31.05.2024 16:39:59

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e1118bba1141cda92610019c4bbaa1258774747507b9b5b3ce

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное
учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –ИМСИТ» (г.
Краснодар)**

Академический колледж

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
доцент Севрюгина Н. И.
08 апреля 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.06 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

для обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника - Специалист по туризму и гостеприимству

Краснодар, 2024

Рассмотрено
на заседании предметно цикловой комиссии
Протокол № 9 от 05 апреля 2024 г.
Председатель ПЦК Меньщиков Д.С.
Зав. ОПГС Академического колледжа
Забуга Е.Н.

Принято
педагогическим советом
Академического колледжа
Протокол № 9 от 05 апреля
2024г.

Рабочая программа разработана на основе основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена, специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 73-ФЗ Об образовании в Российской Федерации (редакция от 25.12.2018 г.) и требований ФГОС среднего профессионального образования (приказ от 12.12.2022г. № 1100 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111) технического профиля профессионального образования.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство технического профиля (на базе основного общего образования) в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Рецензенты:

Заместитель директора по учебно-методической работе ЧУ ПОО КТУИС г. Краснодар, Бондаренко Н. А.

Генеральный директор «Телевизионное агентство «Медиа Тема», Бережная Е. С.

Директор ООО «КМ», г. Краснодар, Горбань М. А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины ОП.06 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	4
1.1. Область применения программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины.....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	6
2.3 Оценочные средства. Контрольные вопросы и задания.....	8
2.4 Фонд оценочных средств	9
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	20
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	20
3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....	20
3.3 Перечень информационных технологий.....	20
3.4 Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	20
4. Контроль и оценка результатов освоения Учебной дисциплины.....	23
5. Оценка освоения достижений личностных результатов воспитательной работы.....	24

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины ОП.06 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина ОП.06 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.06 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве входит в цикл общепрофессиональных дисциплин учебного плана специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, устанавливающих базовые знания и навыки, необходимые в будущей профессиональной деятельности выпускника.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен освоить компетенции

Перечень формируемых общих и профессиональных компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и Знания

Уметь:	- использовать необходимые нормативные правовые документы;
---------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения;
Знать:	<ul style="list-style-type: none"> - основные положения Конституции Российской Федерации; - права и свободы человека и гражданина, механизмы их реализации; - понятие правового регулирования в сфере профессиональной деятельности; - законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности; - организационно-правовые формы юридических лиц; правовое положение субъектов предпринимательской деятельности; - права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; - порядок заключения трудового договора и основания его прекращения; - правила оплаты труда; - роль государственного регулирования в обеспечении занятости населения; - право социальной защиты граждан; - понятие дисциплинарной и материальной ответственности работника; - виды административных правонарушений и административной ответственности; - нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Максимальная учебная нагрузка (всего)	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекции	32
практики	16
Самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		
Тема 1.1. Основы теории услуг	Понятие услуги. Свойства услуги. Особенности услуг Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя и т.д. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационнокоммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации	

	<p>к потребителям, по масштабу и т.д.</p> <p>Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.</p>	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		
<p>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</p>	<p>Основные характеристики материальных и социальнокультурных 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. 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.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение</p>	

	<p>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. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физикостатистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов</p>	
Тема 2.2. Осуществление услуг	<p>Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.</p>	
ИТОГО		

2.3 Оценочные средства. Контрольные вопросы и задания

1. Понятие услуги. Свойства услуги 2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные 3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. 4. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг 5. Маркетинговая среда предприятия сервис 6. Сегментирование рынка услуг 7. 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. 8. Виды

сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный 9. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. 10. Основные подходы к осуществлению сервиса 11.Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса 12 . Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг 13.Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису 14. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека 15. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности 16. Формы и методы обслуживания потребителей 17. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспрессобслуживание и т.д. 18. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». 19. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг 9 20. Культура сервиса.\ 21. Правила обслуживания потребителей 22. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. 23. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон 24. Процедура оплаты услуги 25. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. 26. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению) 27. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. 36. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов 28. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодетельный туризм 29. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодетельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. 30. Комплекс услуг. Дополнительные услуги

2.4 Фонд оценочных средств

1. Кем был впервые введен термин «этика»:

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристотелем;
- г) Сократом?

2. Этикет— это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;

в) общая культура.

3. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, непрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

5. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

6. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

7. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

- а) да; б) нет.

8. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

9. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;

- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

10. Человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности:

- а) Личность;
- б) Индивидуальность;
- в) Темперамент;
- г) Характер;

11. Назовите условия развития личности:

- а) Оценка результата;
- б) Деятельность;
- в) Мотив;
- г) Общение.

12. Коммуникативная сторона общения – это:

- а) восприятие и оценка друг друга;
- б) обмен информацией;
- в) взаимодействие;
- г) взаимовлияние;
- д) взаимооценка

13. Структура общения, заключающаяся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, но и действиями:

- а) Коммуникативная
- б) Интерактивная
- в) Перцептивная
- г) Позитивная

14. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

15. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле.

16. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой

информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от личных особенностей слушающего;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) все позиции верны.

2. Выберите несколько правильных ответов

17. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»;
 - б) «нравственность»;
 - в) «мораль».
- А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
В. Наука, изучающая нравственность.

18. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:

- а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;
- б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

19. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

- а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
- б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

20. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подбострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

21. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

- а) «Что же вы, бабушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала

кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

22. Назовите способы воздействия:

- а) Манипуляция
- б) Просьба
- в) Убеждение
- г) Принуждение
- д) Угроза
- е) Сотрудничество
- ж) Внушение
- з) Формирование положительного отношения

23. Вербальным средством общения является:

- а) устное высказывание;
- б) письменная речь;
- в) пространство;
- г) диалогическая речь;
- д) монологическая речь;
- е) жестовая речь;
- ж) кинесика.

24. Познание и понимание людьми себя и других в процессе общения и взаимодействия происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия:

- а) ощущение;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) перцепция;
- д) проксемика;
- е) аттракция;
- ж) рефлексия.

3. Исключите лишнее

25. Психика – это ...

а) Субъективный образ объективного мира;

б) Наши ощущения и восприятие, память и представления, мышление и фантазия, чувства и воля.

в) Внутренний мир личности, который возникает в процессе взаимодействия человека с окружающим миром, в процессе активного отражения этого мира.

г) Внутренний, субъективный мир человека, который возникает в ходе активного отражения внешнего объективного мира.

д) Зеркальное отражение объективного мира.

4. Разделите по группам

26. Определите основные психологические типы:

- 1) Личность 2) Индивидуальность
- а) включен в систему общественных отношений;
- б) формируется в общении, совместной деятельности;
- в) наделен своеобразными физическим и физиологическими качествами;
- г) наделен своеобразными психологическими и социальными качествами.

5. Разделите по группам

27. Распределите виды общения по используемым знаковым системам:

1. Вербальное общение 2. Невербальное общение

- а) слова
- б) мимика
- в) словосочетания
- г) интонация
- д) вздохи
- е) предложения
- ж) рукопожатия
- 3) письменность
- к) дистанция

Тест 1

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - а) опрос, профессионализм, качество
 - б) услуга, спрос, специалист
 - в) деятельность, потребность и услуга
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - а) исследовательская
 - б) потребительская (пользовательская)
 - в) ценностно-ориентационная
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - а) бронирование номеров
 - б) прием и размещение
 - в) расчет при выезде
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - а) рекламные услуги
 - б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете
 - в) психодиагностику
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе
 - в) общественные структуры: политические партии
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:

а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребитель

являются непосредственными участниками этого процесса

б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит

в) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных

черт и настроения

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся

и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

а) спрос

б) потребность

в) мотивация

8. Отличительными особенностями услуг являются:

а) неразрывность производства и потребления услуги

б) несохраняемость услуг

в) незабываемость услуг

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

а) определенный способ предоставления услуг заказчику

б) предоставление информации клиенту

в) оказание услуги клиенту

10. Сервисная деятельность – это:

а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;

б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком)

в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара

11. Услуга обладает следующим качествами:

а) способность к хранению и транспортировке

б) неотделимость от своего источника

в) неизменностью качества

12. К некоммерческим услугам относят:

а) услуги предприятий туризма и отдыха

б) услуги организаций общественного питания

в) услуги благотворительных фондов

13. Целью сервисной деятельности является:

а) удовлетворение человеческих потребностей

б) исследование рынка услуг;

в) производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

а) зона ремонта бытовой техники

б) рабочее место парикмахера

в) рабочее место стоматолога

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) бесконтактным
- б) формальным
- в) бесплатным

16. Физические потребности это потребности:

- а) в общественной деятельности
- б) во сне
- в) в творческой деятельности

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- а) бесконтактное обслуживание
- б) фирменное обслуживание
- в) неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- в) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о

покупке,

реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния.

11

Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей

- а) 0 – 45см;
- б) 45 – 120 см
- в) 120 – 400 см

20. Франчайзинг это:

а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту

торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества

продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту

торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;

в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) социальный статус
- б) выгода
- в) мотив

22. Характеристика услуг:

- а) неопределенность качества
- б) могут накапливаться
- в) передача собственности

23. Характеристика товаров:

- а) неоднородность

б) индивидуальность

в) осязаемость

24. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

б) соответствие техническим условиям и стандартам:

в) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия

Тест 2

1. Загрузка гостиницы зависит от:

а) сезона

б) экономической ситуации в стране

в) политической ситуации в стране

г) все варианты ответов

2. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:

а) гостиницы

б) министерства

в) предприятия торговли

г) представительства

3. Платные гостиничные услуги:

а) Побудка

б) Заказ билетов в театр

в) Предоставление комплекта посуды в номер

г) Услуги прачечной

4. Что НЕ входит в состав турпродукта?

а) страхование

б) ваучер

в) перевозка

г) питание

5. Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?

а) услуги бизнес-центра

б) проживание и питание

в) вспомогательные услуги

г) услуги питания

6. Какой из критериев относится к показателям качества?

а) наличие стоянок

б) месторасположения

в) перевозки

г) наличие сертификата

7. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

а) за сутки

б) за половину суток

в) по договоренности

г) почасовая

8. Корпоративный тариф – это:

- а) фиксированная цена
- б) цена за стойкой
- в) стандартная цена
- г) контрактная цена

9. Гарантированное бронирование:

- а) предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- б) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- в) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- г) поселение «от стойки»

10. Основные функции службы приема и размещения:

- а) регистрация и размещение гостей
- б) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- в) контроль технического оборудования
- г) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

11. Какая гостиничная служба ведет учет занятости и использования номерного фонда гостиницы?

- а) инженерная служба
- б) служба приема и размещения
- в) вспомогательная служба
- г) административная служба

12. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) поэтажная служба
- в) главный инженер
- г) отдел кадров

13. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- а) сезона
- б) дня недели
- в) % занятости номеров
- г) погодных условий

14. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?

- а) расположения отеля
- б) «звездности» отеля
- в) квалифицированности персонала

15. Завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом – это:

- а) расширенный завтрак
- б) континентальный завтрак
- в) английский завтрак

16. Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно

участвует в выборе блюд и напитков. Что это за вид обслуживания?

- а) apart
- б) tabled'hote
- в) a la carte

17. Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности:

- а) русский
- б) немецкий
- в) американский

18. Служба по предоставлению питания в номер:

- а) Room – service
- б) ресторанный сервис
- в) служба приема и размещения (завтрак в номер)

19. Полный пансион – это:

- а) двухразовое питание
- б) только завтрак
- в) трехразовое питание

20. Бесплатной услугой в гостинице является:

- а) бассейн
- б) бесплатных услуг нет
- в) побудка

3. Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет, оснащенный оборудованием: комплект учебной мебели, классная доска, экран, проектор, мультимедийные учебно-наглядные пособия по дисциплине, настенные обучающие стенды: таблицы, плакаты с формулами. Макеты геометрических тел. Чертежные принадлежности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные издания

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — СанктПетербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> (дата обращения: 12.07.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3.3 Перечень информационных технологий

1. Электронно-библиотечная система «Лань». (Режим доступа): URL: <https://e.lanbook.com/>

2. Электронно-библиотечная система «Знаниум». (Режим доступа): URL: <https://znanium.com/>

3. Научная электронная библиотека «eLibrary». (Режим доступа): URL: <https://elibrary.ru/>

3.4 Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Содержание среднего профессионального образования и условия организации обучения обучающихся с особыми образовательными потребностями определяются адаптированной образовательной программой.

Обучение по образовательным программам среднего профессионального образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на факультете

среднего профессионального образования академии осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Специальные условия воспитания и развития таких обучающихся, включают в себя:

- использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания,
- использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов по дисциплинам специальности,
- оснащение здания системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами, информационными табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.
- специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, например, использование мультимедийных средств, наличие оргтехники, слайд-проекторов, электронной доски с технологией лазерного сканирования;
- обеспечение возможности дистанционного обучения (электронные УМК для дистанционного обучения, учебники на электронных носителях и др.)
- предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь,
- наличие компьютерной техники и специального программного обеспечения, адаптированных для инвалидов и лиц с ОВЗ;
- обеспечение доступа в здания образовательных организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.
- комплектование библиотек специальными адаптивно-техническими средствами для инвалидов и лиц с ОВЗ (говорящими книгами на флеш-картах и специальными аппаратами для их воспроизведения).

В целях доступности получения среднего профессионального образования обучающимися с особыми образовательными потребностями академией ИМСИТ обеспечивается:

- 1) для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - адаптация официального сайта академии в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов;
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или жёлтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);
 - обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
 - обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию образовательной организации, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого обучающегося;
- 2) для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

- обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные и другие помещения образовательной организации, а также их пребывание в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов и других приспособлений).

При получении среднего профессионального образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья академией предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков

4. Контроль и оценка результатов освоения Учебной дисциплины

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- основные положения Конституции Российской Федерации;- права и свободы человека и гражданина, механизмы их реализации;- понятие правового регулирования в сфере профессиональной деятельности;- законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;- организационно-правовые формы юридических лиц; правовое положение субъектов предпринимательской деятельности;- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;- порядок заключения трудового договора и основания его прекращения;- правила оплаты труда;- роль государственного регулирования в обеспечении занятости населения; - право социальной защиты граждан;- понятие дисциплинарной и материальной ответственности работника;- виды административных правонарушений и административной ответственности;	<ul style="list-style-type: none">- оценка качества знаний при выполнении студентами практических работ;- анализ выполнения домашних заданий;- наблюдение и анализ деятельности студентов в процессе выполнения аудиторных и внеаудиторных заданий;- оценка качества знаний при сдаче зачета.
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- использовать необходимые нормативные правовые документы;- защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством;- анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения;	<ul style="list-style-type: none">- оценка качества знаний при выполнении студентами практических работ;- анализ выполнения домашних заданий;- наблюдение и анализ деятельности студентов в процессе выполнения аудиторных заданий;- оценка качества знаний при сдаче зачета.

5. Оценка освоения достижений личностных результатов воспитательной работы

Личностные результаты реализации программы воспитания (<i>дескрипторы</i>)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10