

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САЯНСКИЙ ТЕХНИКУМ СТЭМИ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И  
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Саяногорск, 2023 г.

Рассмотрена  
на заседании педагогического  
совета  
Протокол № 1  
от «28 » августа 2023 г.

Утверждено директором  
ЧОУ ПО СТЭМИ  
М.Н. Соболев

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённого Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство" (Зарегистрирован 24.01.2023 № 72111)

**Организация разработчик:** ЧОУ ПО «Саянский техникум СТЭМИ»

**Составитель:** Учебно-методический отдел ЧОУ ПО СТЭМИ.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.01 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 примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

	средства для решения профессиональных задач	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 09	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
ПК 1.1	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информа	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения

		Основы делопроизводства
ПК 1.3.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</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>

Освоение дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР №	Расшифровка
ЛР 1	Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознательное единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками
ЛР 3	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности,

	<p>открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней.</p>
<b>ЛР 4</b>	<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>
<b>ЛР 5</b>	<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права</p>
<b>ЛР 6</b>	<p>Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p>
<b>ЛР 7</b>	<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей</p>
<b>ЛР 8</b>	<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных,</p>

	<p>конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение</p>
<b>ЛР 9</b>	<p>Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде</p>
<b>ЛР 10</b>	<p>Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них</p>
<b>ЛР 11</b>	<p>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике</p>
<b>ЛР 12</b>	<p>Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>



<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
<b>ЛР 13</b>	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	72
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	40
<b>в т. ч.:</b>	
теоретическое обучение	22
практические занятия	40
Самостоятельная работа	2
Консультация	2
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	6

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Домашнее задание	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4	5
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			30/20		
Тема 1.1. Основы теории услуг	Содержание учебного материала		16/10		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК – 1.1
	1	Понятие услуги. Свойства услуги. Особенности услуг	1	Конспект учебного занятия	
	2	Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные и т.д.	1	Конспект учебного занятия	
	3	Услуги в современной экономике и их особенности как товара.	1	Конспект учебного занятия	
	4	Рынок услуг и его особенности.	1	Конспект учебного занятия	
	5	Маркетинговая среда предприятия сервиса.	1	Конспект учебного занятия	
	6	Сегментирование рынка услуг.	1	Конспект учебного занятия	
	В том числе практических и лабораторных занятий				
	7	ПР № 1. Роль и значение сервиса в мире	1	Отчет по практическому занятию	

	8	<b>ПР № 1.</b> Роль и значение сервиса в мире	1	Отчет по практическому занятию	
	9	<b>ПР № 2.</b> Структура индустрии гостеприимства	1	Отчет по практическому занятию	
	10	<b>ПР № 2.</b> Структура индустрии гостеприимства	1	Отчет по практическому занятию	
	11	<b>ПР № 3.</b> Характеристика рынка гостиничных услуг	1	Отчет по практическому занятию	
	12	<b>ПР № 3.</b> Характеристика рынка туристских услуг	1	Отчет по практическому занятию	
	13	<b>ПР № 4.</b> Характеристика форм и видов туризма.	1	Отчет по практическому занятию	
	14	<b>ПР № 4.</b> Характеристика форм и видов туризма.	1	Отчет по практическому занятию	
	15	<b>ПР № 5.</b> Характеристика основных показателей услуг	1	Отчет по практическому занятию	
	16	<b>ПР № 5.</b> Характеристика основных показателей услуг	1	Отчет по практическому занятию	
<b>Тема</b> <b>Сущность</b>	<b>1.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			ОК 01-02,

системы сервиса	17	Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя и т.д.	1	Конспект учебного занятия	ОК 04-05, ОК 09
	18	Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.	1	Конспект учебного занятия	
	19	Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.	1	Конспект учебного занятия	
	20	Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	1	Конспект учебного занятия	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>				
	21	<b>ПР № 6.</b> Характеристика классификации потребностей в услугах	1	Отчет по практическому занятию	
	22	<b>ПР № 6.</b> Характеристика классификации потребностей в услугах	1	Отчет по практическому занятию	
	23	<b>ПР № 7.</b> Психология процесса обслуживания потребителей	1	Отчет по практическому занятию	
	24	<b>ПР № 7.</b> Психология процесса обслуживания потребителей	1	Отчет по практическому занятию	
	25	<b>ПР № 8.</b> Контактная зона	1	Отчет по практическому занятию	
	26	<b>ПР № 8.</b> Контактная зона	1	Отчет по практическому занятию	
	27	<b>ПР № 9.</b> Выявления видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека	1	Отчет по практическому занятию	

				занятию	
	28	<b>ПР № 9.</b> Выявления видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека	1	Отчет по практическому занятию	
	29	<b>ПР № 10.</b> Организация обслуживания в индустрии гостеприимства	1	Отчет по практическому занятию	
	30	<b>ПР № 10.</b> Организация обслуживания в индустрии гостеприимства	1	Отчет по практическому занятию	
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>					
<b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>				
	31	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.	1	Конспект учебного занятия	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	32	Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	1	Конспект учебного занятия	
	33	Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства	1	Конспект учебного занятия	

		потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.			
	34	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.	1	Конспект учебного занятия	
	35	Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника.	1	Конспект учебного занятия	
	36	Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	1	Конспект учебного занятия	
	37	Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.	1	Конспект учебного занятия	
	38	Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	1	Конспект учебного занятия	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>				
	39	<b>ПР № 11.</b> Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	1	Отчет по практическому занятию	
	40	<b>ПР № 11.</b> Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	1	Отчет по практическому занятию	

	41	<b>ПР № 12.</b> Определение качества сервисных услуг, система контроля качества	1	Отчет по практическому занятию	
	42	<b>ПР № 12.</b> Определение качества сервисных услуг, система контроля качества	1	Отчет по практическому занятию	
	43	<b>ПР № 13.</b> Оценка процесса обслуживания потребителя	1	Отчет по практическому занятию	
	44	<b>ПР № 13.</b> Оценка процесса обслуживания потребителя	1	Отчет по практическому занятию	
	45	<b>ПР № 14.</b> Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги	1	Отчет по практическому занятию	
	46	<b>ПР № 14.</b> Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги	1	Отчет по практическому занятию	
	47	<b>ПР № 15.</b> Соблюдение требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг	1	Отчет по практическому занятию	
	48	<b>ПР № 15.</b> Соблюдение требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг	1	Отчет по практическому занятию	
	49	<b>ПР № 16.</b> Методы обслуживания специалистом по сервису	1	Отчет по практическому занятию	
	50	<b>ПР № 16.</b> Методы обслуживания специалистом по сервису	1	Отчет по практическому занятию	

Тема Осуществление услуг	2.2. Содержание учебного материала		12		ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	51	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров.	1	Конспект учебного занятия	
	52	Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.	1	Конспект учебного занятия	
	53	Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	1	Конспект учебного занятия	
	54	Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	1	Конспект учебного занятия	
	В том числе практических и лабораторных занятий		8		
	55	ПР № 17. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	1	Отчет по практическому занятию	
	56	ПР № 17. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	1	Отчет по практическому занятию	
	57	ПР № 18. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	1	Отчет по практическому занятию	
	58	ПР № 18. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	1	Отчет по практическому занятию	
	59	ПР № 19. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	1	Отчет по практическому занятию	
	60	ПР № 19. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	1	Отчет по практическому занятию	



	61	<b>ПР № 20.</b> Традиции и инновации в гостиничном бизнесе	1	Отчет по практическому занятию	
	62	<b>ПР № 20.</b> Традиции и инновации в гостиничном бизнесе	1	Отчет по практическому занятию	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с конспектом		2		
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Консультация</b>		<b>2</b>		
	<b>Промежуточная аттестация- экзамен</b>		<b>6</b>		
<b>Всего:</b>			<b>72</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя, доска учебная, дидактические пособия; программное обеспечение; видеофильмы; техническими средствами: видеоборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или интерактивная доска); экран, проектор.

#### **3.2. 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. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

##### **Основные печатные и электронные издания**

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : 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.

##### **Дополнительные источники**

1. 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 PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>

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

Результаты обучения	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	