



УТВЕРЖДЕНО:  
Педагогическим советом Колледжа  
Протокол № 04 от «15» января 2026г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  
основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена  
по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству**


*год начала подготовки: 2026*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Дементьева Е.Ю.</i>


**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство</i>	<i>Варламова А.В.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 2</i>

## *СОДЕРЖАНИЕ*

- 1      Общая характеристика рабочей программы дисциплины**
  
- 2      Структура и содержание учебной дисциплины**
  
- 3      Методические указания по проведению практических занятий/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), исамостоятельной работе**
  
- 4      Фонд оценочных средств дисциплины**
  
- 5      Условия реализации программы дисциплины**
  
- 6      Информационное обеспечение реализации программы**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 3

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ 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 основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

### 1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:


В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ


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

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>80</b>
<i>в т.ч. в форме практической подготовки (если предусмотрено)</i>	
в т. ч.:	
теоретическое обучение	<b>30</b>
лабораторные работы (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	<b>32</b>
курсовая работа (проект) (если предусмотрено для специальностей)	-
контрольная работа (если предусмотрено)	-
Самостоятельная работа	4
Консультация к экзамену	2
<b>Промежуточная аттестация - экзамен - 3 семестр</b>	<b>12</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»


Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>14/16/4</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	10	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>8</b>	
	Характеристика основных показателей услуг		
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>4</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Подготовить сообщение с мультимедийной презентацией на тему: "История сервиса в разных странах на разных этапах"		
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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	4	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 5

	<p>запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.</p>		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>8</b>	
	Характеристика классификации потребностей в услугах	8	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>		<b>16/16</b>	
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>	
<b>Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b>	<p>Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.</p> <p>Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.</p> <p>Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные</p>	10	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09



	<p>качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.</p> <p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.</p> <p>Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>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.</p> <p>Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p>		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>8</b>	
	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	4	
	Определение качества сервисных услуг	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
Тема 2.2.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/8</b>	
Осуществлен ие услуг	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	6	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>8</b>	
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	8	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 7

	Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<b>Консультация</b>		<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>12</b>	
<b>Всего:</b>		<b>80</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



### **3. Методические указания по проведению практических занятий/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), самостоятельной работе**

Методические указания предназначены для обучающихся по ОПОП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, изучающих учебную дисциплину «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», могут использоваться на учебных занятиях, которые проводятся под руководством преподавателя, и для выполнения практических работ, предусмотренных рабочей программой.

#### **3.1. Тематика и содержание практических занятий/семинаров**

##### ***Практическое занятие 1.***

Тема: **Основы теории услуг**

Содержание: Характеристика основных показателей услуг

##### ***Практическое занятие 2.***

Тема: **Сущность системы сервиса**

Содержание: Характеристика классификации потребностей в услугах

##### ***Практическое занятие 3.***

Тема: **Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг**

Содержание: Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. Определение качества сервисных услуг

##### ***Практическое занятие 4.***

Тема: **Осуществление услуг**

Содержание: Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства

#### **3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы**


Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, контрольные работы, рефераты и др.

##### **Тематика и содержание**

*Самостоятельная работа 1.*

Тема: **Основы теории услуг**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 9

Содержание: подготовить сообщение с мультимедийной презентацией на тему: "История сервиса в разных странах на разных этапах"

#### 4. Фонд оценочных средств дисциплины

##### 4.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:


№ семестра	Форма контроля
3	Экзамен

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>Уметь:</b> -проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	Умеет -проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	Текущий контроль: -оценка подготовленных обучающимися сообщений с мультимедийными презентациями, тестирование.  Экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточная аттестация в форме экзамена (устный опрос – ответы на контрольные вопросы)
<b>Знать:</b> - истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.	Знает - историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства, классификацию услуг и сервиса; методы мониторинга рынка услуг; правила обслуживания потребителей услуг.	

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
-----------------------------	--------------------------	---

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 10</i>

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Текущий контроль: -оценка подготовленных обучающимися сообщений с мультимедийными презентациями, тестирование.  Экспертная оценка выполнения практических заданий.  Промежуточная аттестация в форме экзамена (устный опрос – ответы на контрольные вопросы)
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	

#### **4.2. Методика применения контрольно-измерительных материалов**

Контроль знаний обучающихся включает: текущий контроль в форме наблюдения и оценки практических заданий, оценки индивидуальной работы на практических занятиях, тестирование.

Промежуточную аттестацию в форме экзамена

#### **4.3. Контрольно-измерительные материалы включают задания, направленные на проверку следующих 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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

##### **4.3.1. Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля**



Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий **в виде** ответственновопросы, тестового контроля, ответы студентов сообщений с мультимедийными презентациями.

Проверяемые компетенции:

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

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

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

**Примерные тестовые задания**

**Задание 1. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. 1. Эмпатия	А. Методы снижения напряженности в конфликтной ситуации
2. 2. Активное слушание	Б. Способность понять и разделить чувства другого человека
3. 3. Конфликтная ситуация	В. Предотвращение конфликта путем быстрого реагирования
4. 4. Проактивное поведение	Г. Внимательное выслушивание собеседника без перебивания
5. 5. Техники деэскалации	Д. Конфликт между сотрудниками или с гостями

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 2. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Гость жалуется на шум в номере	А. Обсудить с коллегой причины ошибки и помочь исправить
2. Коллега неправильно выполнил задание	Б. Обратиться к руководству или специалисту по конфликтам
3. Партнер гостиницы задержал оплату	В. Провести переговоры для урегулирования ситуации
4. Гость требует отмены брони в последний момент	Г. Вежливо объяснить ситуацию и предложить решение
5. Поставщик доставил некачественный товар	Д. Предложить альтернативные услуги или компенсацию

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.



**Задание 3. К каждому термину, данному в левом столбце, подберите соответствующее пояснение из правого столбца:**

1. Толерантность	А. Управление своими эмоциями во время напряженного диалога
2. Конфиденциальность	Б. Обмен мнениями для улучшения сервиса или отношений
3. Стрессоустойчивость	В. Соблюдение конфиденциальной информации гостей и партнеров
4. Обратная связь	Г. Ведение переговоров для достижения взаимовыгодного решения
5. Навыки переговоров	Д. Проявление терпимости к различиям и недостаткам других

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 4. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Уважение	А. Спокойно объясняйте сложные моменты, не теряя самообладания.
2. Проактивность	Б. Рассматривайте ситуацию без личных предубеждений и субъективных оценок.
3. Терпение	В. Вежливо выслушивайте собеседника, даже если не согласны с его мнением.
4. Вежливость	Г. Самостоятельно предлагайте идеи и инициативы для улучшения работы.
5. Объективность	Д. Используйте в общении слова «пожалуйста», «спасибо» и избегайте грубости.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 5. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Агрессия	А. Умение управлять стрессовыми ситуациями и снижать их негативное воздействие.
2. Компромисс	Б. Терпимость и уважение к мнению, взглядам и особенностям других людей.
3. Стресс-менеджмент	В. Осознание и выполнение своих обязанностей и обязательств.
4. Личная ответственность	Г. Способ разрешения конфликта, предполагающий



5. Толерантность	взаимные уступки и поиск общего решения. Д. Проявление враждебных действий или настроений, направленных на причинение вреда другому человеку или группе.
------------------	---

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 6. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Гость жалуется на отсутствие чистоты в номере	А. Обсудить с руководством и искать компромиссные варианты
2. Коллега использует недопустимые слова в разговоре	Б. Вежливо объяснить и предложить решение, оставить запись о ситуации
3. Партнер задерживает оплату более месяца	В. Предложить компенсацию или дополнительные услуги гостю
4. Гость требует скидку после неудачного обслуживания	Г. Провести беседу о соблюдении правил поведения в коллективе
5. Поставщик привез товар, не соответствующий заказу	Д. Связаться с поставщиком и решить вопрос о возврате или обмене

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 7. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Конфликт между коллегами из-за недопонимания	А. Вести переговоры с учетом интересов обеих сторон
2. Гость жалуется на долгий check-in	Б. Провести беседу о соблюдении правил и этики
3. Партнер требует изменить условия договора в свою пользу	В. Провести диалог и найти компромиссное решение
4. Коллега нарушил правила внутреннего распорядка	Г. Обратиться к соцсетям с профессиональной позицией и предложением решить проблему
5. Гость проявляет недовольство в соцсетях	Д. Объяснить гостю причины задержки и предложить компенсацию

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.



**Задание 8. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Уважение к мнению других	А. Обратить внимание на мелочи, чтобы избежать недоразумений
2. Проактивность в решении проблем	Б. Обсуждать разногласия тактично и уважительно
3. Способность к компромиссу	В. Постоянно совершенствовать свои навыки и знания
4. Внимание к деталям	Г. Предлагать новые идеи и инициативы для улучшения работы
5. Стремление к развитию	Д. Спокойно реагировать на раздражающие ситуации

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 9. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Гость недоволен долгим ожиданием своего заказа в ресторане	А. Вести переговоры, основываясь на правилах и договоренностях
2. Коллега не согласен с решением руководства	Б. Вежливо объяснить причину задержки и предложить компенсацию
3. Партнер предлагает изменить договорные условия без согласия другой стороны	В. Связаться с поставщиком для обмена или возврата товара
4. Гость жалуется на низкий уровень обслуживания	Г. Обсудить ситуацию с руководством и найти компромисс
5. Поставщик доставил товар с повреждениями	Д. Предложить гостю альтернативные решения или компенсацию

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 10. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Внутренний конфликт	А. Обеспечение высокого уровня обслуживания гостей
2. Обслуживание клиентов	Б. Открытое признание своей ошибки для разрешения ситуации
3. Публичное признание ошибки	В. Внутренняя борьба между личными убеждениями и профессиональными обязанностями
4. Дипломатичность	Г. Нормы поведения, регулирующие профессиональные отношения
5. Профессиональная этика	Д. Умение вести диалог тактично и уважительно

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:



1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 11. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Коллега нарушил правила внутреннего распорядка	А. Остаться спокойным и не отвечать на агрессию
2. Гость проявляет агрессию	Б. Предложить гостю заполнить жалобную книгу или оставить отзыв
3. Партнер пытается договориться о более выгодных условиях	В. Сообщить руководству о нарушении конфиденциальности
4. Гость не доволен уровнем сервиса	Г. Вести диалог с партнером, основываясь на взаимном уважении
5. Коллега распространяет конфиденциальную информацию	Д. Провести разъяснительную беседу о правилах работы

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 12. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Восстановление доверия	А. Обмен мнениями для улучшения сервиса или отношений
2. Стратегии общения	Б. Умение признавать ошибку и восстанавливать отношения
3. Контроль эмоций	В. Предотвращение конфликтов через планирование и профилактику
4. Обратная связь	Г. Ведение переговоров для достижения взаимовыгодного решения
5. Навыки переговоров	Д. Способность сохранять спокойствие в напряженной ситуации

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 13. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Настойчивость	А. Учитывать мнение других и проявлять гибкость
2. Честность	Б. Терпеливо объяснять правила и процедуры гостям или коллегам
3. Умение слушать	В. Принятие ответственности за свои ошибки и



	действия
4. Гибкость	Г. Не перебивать собеседника и внимательно слушать его
5. Ответственность	Д. Быть честным и открытым в своих действиях и заявлениях

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 14. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Эмоциональный интеллект	А. Проявление честности и открытости в общении
2. Искренность	Б. Выражение недовольства в уважительной форме
3. Мягкое разрешение конфликта	В. Навык понимания и управления своими чувствами и чувствами других
4. Умение прощать	Г. Взаимное соглашение для решения разногласий
5. Конструктивная критика	Д. Прощение и отпускание обид для сохранения добрых отношений

1.	2.	3.	4.	5.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

**Задание 15. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Коллега опаздывает на важную встречу	А. Ответить публично или через соцсети, предложить решить проблему
2. Гость кричит в ответ на проблему	Б. Обсудить инициативу с командой и сформировать план действий
3. Партнер предлагает новую стратегию сотрудничества	В. Спокойно и терпеливо успокоить гостя, предложить альтернативы
4. Гость оставил негативный отзыв в соцсетях	Г. Обратиться к руководству для разбирательства и предотвращения подобных ситуаций
5. Коллега делится внутренней информацией с посторонними	Д. Провести личную беседу и напомнить о важности пунктуальности

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.



**Задание 16. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Поставщик привез неправильный товар	А. Провести личную беседу с сотрудником и напомнить о правилах
2. Гость кричит из-за задержки в обслуживании	Б. Связаться с поставщиком для урегулирования ситуации
3. Коллега не уважает личное пространство другого сотрудника	В. Внимательно рассмотреть условия и отказаться от сомнительной сделки
4. Гость требует быстрый возврат денег	Г. Обеспечить спокойствие и объяснить ситуацию гостю
5. Партнер предлагает недобросовестную сделку	Д. Обсудить с руководством и принять меры по предотвращению повторений

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 17. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Тактичность в общении	А. Вести диалог так, чтобы не обидеть собеседника
2. Лидерство в конфликте	Б. Проявлять уважение даже при критике или разногласиях
3. Умение сохранять спокойствие	В. Вести диалог с учетом интересов всех сторон
4. Инициативность	Г. Проявлять такт и уважение к гостям и коллегам
5. Вежливость	Д. Брать инициативу в разрешении конфликтных ситуаций

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.

**Задание 18. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

1. Коллега не соблюдает нормы поведения на рабочем месте	А. Провести разъяснительную работу с коллегой о важности честности
2. Гость кричит в ответ на проблему с номером	Б. Провести беседу с сотрудником о соблюдении правил поведения
3. Партнер требует срочного решения конфликта	В. Предложить гостю заполнить жалобную книгу или оставить отзыв
4. Коллега распространяет ложную информацию о компании	Г. Спокойно объяснить проблему и предложить решение
5. Гость хочет оставить жалобу после неудачного сервиса	Д. Обратиться к руководству для быстрого урегулирования



Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1.	2.	3.	4.	5.



Тестовые задания.

### **Критерии оценки тестов**

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов


### **4.3.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации**

*Контрольно – измерительные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине*

#### **Примерные вопросы к экзамену**

##### **1. Вопросы для промежуточной аттестации:**

1. Основы теории услуг
2. Понятие услуги. Свойства услуги.
3. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
4. 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 безличностные, простые и сложные и т.д.
5. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
6. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.
7. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
8. Сегментирование рынка услуг.
9. Сущность системы сервиса
10. 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.
11. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.
12. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.
13. Основные подходы к осуществлению сервиса.
14. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.
15. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
16. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
17. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 20</i>

18. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
19. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
20. Формы и методы обслуживания потребителей.
21. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров.
22. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.
23. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны».
24. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.
25. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным.
26. Культура сервиса.
27. Правила обслуживания потребителей.
28. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.
29. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон.
30. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги.
31. Процедура оплаты услуги.
32. Качество услуги. Качество обслуживания.
33. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.
34. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).
35. 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.
37. Социально-культурные услуги.
38. Туристические услуги.
39. Экскурсионные услуги.
40. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм.
41. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.
42. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.
43. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.
44. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства

#### **4.4. Критерии и показатели оценивания**



## Критерии и показатели оценивания

### Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Самостоятельная и практическая работа, тестовые задания	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи. Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: «отлично» - > 85 % правильных ответов
«4»	Самостоятельная и практическая работа, тестовые задания	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: "хорошо» - 69-85 % правильных ответов;
«3»	Самостоятельная и практическая работа, тестовые задания	Полнота, последовательность и логичность ответа,	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых



		правильность тестовых заданий	актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: "удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;
«2»	Самостоятельная и практическая работа, тестовые задания	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов

**Для текущего контроля**

Оценк а	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	презентация	Полнота, последовательность и логичность ответа	Сформирована проблема, проанализированы ее причины. Проанализированы результаты с позицией на будущее. Четко и поэтапно раскрыты задачи по изучению исследуемой темы. Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняет информацию о теме исследования. Выводы логичны, интересны,




			обоснованы, соответствуют целям и задачам. Работа целостна, оригинальна. Оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию презентации.
«4»	презентация	Полнота, последовательность и логичность ответа	Отсутствует система описания основной деятельности. Отсутствует система в описании темы исследования. Повторяет информацию о теме. В основном соответствуют цели и задачам. Логика изложения нарушена. Стиль отвлекает от содержания, презентации.
«3»	презентация	Полнота, последовательность и логичность ответа	Отсутствуют сведения о исследуемой теме. Разрозненные сведения о деятельности. Иллюстраций мало. Отсутствуют или не связаны с целью и задачами сам результат работы. В работе отсутствуют собственные мысли. Нет единого стиля.
«2»	презентация		Не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание не соответствует заявленной теме. Иллюстраций мало, изложено не научным стилем.

### Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Экзамен (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие



			знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Экзамен (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Экзамен (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Экзамен (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 25

## 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

**5.1.** Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения, а именно учебный кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Доска. Набор учебно – наглядных пособий по дисциплинам "История", "Русский язык, "Литература".

## 6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательная организация выбирала не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, дополнен новыми изданиями.

### 6.1. Основные печатные и электронные издания

1. Бурняшева, Л. А., Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. А. Бурняшева. — Москва :КноРус, 2025. — 428 с. — ISBN 978-5-406-13894-6. — URL: <https://book.ru/book/955845>
  2. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва :КноРус, 2026. — 191 с. — ISBN 978-5-406-15442-7. — URL: <https://book.ru/book/959540>
  3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2208427>
- Шаронов, М. А. Сервисная деятельность для индустрии красоты : учебник / М. А. Шаронов, Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина, ; под ред. М. А. Шаронова. — Москва :КноРус, 2026. — 282 с. — ISBN 978-5-406-16390-0. — URL: <https://book.ru/book/962623>

### Дополнительные источники:

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. - Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>

### Электронные издания (электронные ресурсы):

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

*Лист 26*