

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Бойко Валерий Леонидович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 22.06.2025 17:28:19  
Уникальный программный ключ:  
1ae60504b2c916e8fb686192f29d3bf1653db777



**Негосударственное образовательное частное учреждение высшего  
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)  
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.07 «Сервисная деятельность»**

**Направление подготовки**

43.03.02

«Туризм»

**Направленность (профиль) подготовки**

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

**Квалификация выпускника**

«Бакалавр»

**Форма обучения**

Очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры  
таможенного дела,  
внешнеэкономической деятельности и туризма  
«28» августа 2024, протокол №1  
Заведующий кафедрой к.э.н., проф.  
М.В. Родченков

г. Москва, 2024

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.17 № 516

## СОДЕРЖАНИЕ

Наименование раздела		Стр.
1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4.	Объем дисциплины	6
5.	Содержание дисциплины	6
6.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	16
7.	Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	28
8.	Литература	29
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	29
10.	Методические указания для обучающихся	30
11.	Методические рекомендации преподавателю по организации учебного процесса по дисциплине	31
12.	Перечень информационных технологий	33
13.	Материально-техническая база	34

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель** дисциплины «Сервисная деятельность» состоит в формировании у студентов теоретических основ и практических навыков осуществления сервисной деятельности, как системы услуг, направленной на выявление и удовлетворение разнообразных потребностей человека; формировании у студентов профессионального отношения к вопросам сервиса.

Для достижения поставленной цели при изучении дисциплины решаются следующие **задачи**:

- сформировать теоретико-методологические основы понимания сервисной деятельности;
- изучить историю зарождения и развития сервисной деятельности;
- сформировать представление о содержании сервисной деятельности на современном этапе развития общества;
- определить роль сервисной деятельности в жизни общества;
- изучить специфику деятельности организаций по оказанию сервисных услуг;
- изучить стандарты обслуживания;
- сформировать представление о формах и методах обслуживания;
- охарактеризовать специфику сервисной деятельности в различных социальных средах.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2.1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки и с учетом обобщенных трудовых функций и трудовых функций профессиональных стандартов 04.005 «ЭКСКУРСОВОД (ГИД)» к выполнению которых в ходе обучения готовится обучающийся.

Соотношение обобщённых трудовых функций (ОТФ) и трудовых функций, имеющих отношение к будущей профессиональной деятельности обучающегося (ТФ):

Код и наименование профессионального стандарта	Код и наименование ОТФ	Код и наименование ТФ
--	------------------------	-----------------------

04.005 ЭКСКУРСОВОД (ГИД)	D Оказание экскурсионных услуг	D/01.6 Разработка экскурсий D/02.6 Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии D/03.6 Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа
-----------------------------	-----------------------------------	--

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций (результатов освоения образовательной программы):

Коды компетенций	Содержание компетенций
ПК-4	Способен к обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

2.2. Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Индикаторы	Знать	Уметь	Владеть
ПК-4	ПК-4.2. Владеет навыками и приемами обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом их требований	- Навыки и приемы обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом их требований.	- Применять навыки и приемы обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом их требований.	- Навыками и приемами обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом их требований.

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

3.1. Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

### 4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зач. ед. 108 часов.

Объем дисциплины	Всего часов		
	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	108	108	108
Контактная работа обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего), в том числе:	54	16	16
Занятия лекционного типа	18	4	4
Занятия семинарского типа	36	12	12
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	0	0	0
Курсовая работа	0	0	0
Консультации	0	0	0
Контрольные часы на аттестацию, аттестация	0,2	0,2	0,2
Самостоятельная работа обучающихся СРС/подготовка к экзамену (зачету) в соответствии с БУП.	53,8/0	91,8/0	87,8/4
Формы промежуточной аттестации обучающегося (экзамен/зачет)	зачет	зачет	зачет

### 5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание дисциплины, структурированное по модулям и темам

№ темы	Наименование темы	Содержание темы
	Модуль 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	

1	Понятие об услуге и сервисной деятельности	Экономическая сущность сервисной деятельности. Сфера услуг в структуре хозяйственной деятельности. Подходы к определению понятия «услуга». Основные понятия: обслуживание, сервис, сфера услуг и т.д. Понятие индустрии сервиса. Материальные и нематериальные услуги и особенности их оказания. Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг. Классификация услуг и их характеристика. Общероссийский классификатор услуг населению ОКУН.
2	Исторические этапы возникновения и	Исторические и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История развития сервиса

	развития сервисной деятельности	за рубежом. Доиндустриальный, индустриальный и постиндустриальный периоды развития сервисной деятельности. Возникновение и развитие сервиса в России. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современный рынок услуг России: проблемы и тенденции развития. Особенности и принципы сервисной деятельности в Европе, США и странах Востока Традиционные и новые виды сервисной деятельности. Перспективы развития сервисной деятельности.
3	Правовое обеспечение сервисной деятельности	Роль государства и права в развитии сферы услуг. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Нормативные документы по обслуживанию населения. ГОСТы «Услуги населению. Термины и определения», «Модель обеспечения качества услуг». Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.
4	Потребители услуг и их потребности	Классификация потребностей человека, возможности и принципы их удовлетворения. Концепции человеческих потребностей в истории общественной мысли. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека и общества. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Модель ценности услуги для потребителя.
Рубежный контроль (РК 1)		Модульное тестирование
Модуль 2. Сфера услуг как объект деятельности		

5	Теория организации обслуживания	<p>Предприятия (организации), осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования. Организационная структура сервисного предприятия. Особенности общего управления сервисным предприятием. Производственный менеджмент. Показатели эффективности деятельности сервисной организации. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Кадровый менеджмент сервисного предприятия. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов. Понятие «контактной зоны». Формы организации обслуживания населения; причины их постоянного обновления в практике современного сервиса. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Прогрессивные формы обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.</p>
6	Стандартизация сервисной	<p>Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества</p>

	<p>деятельности качество услуг</p>	<p>и уровня обслуживания населения. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг. Контроль удовлетворенности потребителей услуг</p>
7	<p>Психологический, этический и эстетический аспекты обслуживания</p>	<p>Сервисная деятельность как часть культуры. Культура сервиса и ее составляющие. Нормы нравственности и морали. Культура деятельности персонала. Современные информационно-коммуникативных технологий в сервисной деятельности. Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса. Профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Личностно-психологические типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними. Психология процесса обслуживания. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Взаимодействие с потребителем после завершения предоставления услуги. Жалобы и конфликты в сфере сервиса и их разрешение. Понятие эстетики в сфере услуг. Техническая эстетика и дизайн. Эстетика предприятий рынка услуг: внешнее оформление, интерьер и оформление рабочих мест персонала. Эстетика внешнего вида работников сферы сервиса. Значение эстетических компонентов в процессе</p>

		обслуживания потребителей.
Рубежный контроль (РК 2)		Модульное тестирование
Модуль 3. Маркетинг услуг в сфере сервиса Особенности оказания отдельных видов услуг		
8	Маркетинг услуг	Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Жизненный цикл сервисных услуг. Комплекс маркетинга в сфере услуг и особенности его реализации. Конкуренция и конкурентные стратегии на рынке услуг. Методы оценки конкурентоспособности сервисных услуг с использованием информационно-коммуникативных технологий. Роль конкуренции в развитии сферы сервиса.
9	Модели поведения потребителей	Потребители услуг. Факторы, влияющие на поведение потребителя: культурные, социальные, материальные, демографические. Процесс принятия потребителем решения о покупке.
10	Инновационный маркетинг в сфере услуг	Процесс разработки новой услуги как вида турпродукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. Формирование цены на услугу. Критерии оценки эффективности деятельности сервисного предприятия.
11	Бытовые услуги	Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН) по группе бытовых услуг. Основные понятия: техническое
		обслуживание, профилактика, восстановление, ремонт, предпродажный ремонт (подготовка), ремонт после истечения установленного срока службы, восстановительный ремонт, ремонт в период срока службы, гарантийный ремонт.

12	Транспортные услуги	Классификация транспортных услуг. Сервисные услуги, предоставляемые сухопутным, водным, воздушным транспортом. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров. Правила перевозки багажа.
13	Туристские услуги, услуги средств размещения и предприятий питания туристов	Сущность туристской услуги и ее характеристика. Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в туризме: турагенты, туроператоры; гостиницы; предприятия общественного питания, транспорта, экскурсионного дела, страхования и т.п. Турист как потребитель услуги. Формы обслуживания туристов этими предприятиями. Правовое регулирование сервисного обслуживания туристов. Тенденции развития мирового и российского рынка туристских услуг. Основные понятия в области гостиничного бизнеса. Международная классификация средств размещения. Классификация средств размещения в РФ. Основные функции гостиницы. Характеристика основных сервисных служб гостиниц. Обслуживание гостей: прием и размещение, проживание, выезд. Обслуживание VIP-гостей. Требования к персоналу гостиниц. Питание в системе сервисных услуг. Зарубежная и российская классификация предприятий общественного питания. Оказание услуг питания. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Продвижение ресторанных услуг. Инновационные формы предоставления сервисных услуг в ресторане.
Рубежный контроль (РК 3)		Модульное тестирование
Итоговый контроль (ПА)		зачет

\* для обучающихся по заочной форме обучения

## 5.2. Модули и темы дисциплины, их трудоемкость по видам учебных занятий

### Очная форма обучения

№ те-мы	Модули и темы дисциплины	Все-го	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в т.ч.						Процедура оценивания/оцениваемые компетенции
			ЛЗ	СЗ	ЛР	СРС	КАтТ	Конс	
	Модуль 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	36	6	12	0	18	0	0	Текущий контроль
1.	Понятие об услуге и сервисной деятельности	5	2	-	-	3	-	-	Текущий опрос (R <sub>снз</sub> );

СЗ	<i>Понятие об услуге и сервисной деятельности</i>	6	-	3	-	3	-	-	ПК - Тестирование (решение ТОЗ) ПК-4
2.	Исторические этапы возникновения и развития сервисной деятельности	4	2	-	-	2	-	-	
СЗ	<i>Исторические этапы возникновения и развития сервисной деятельности</i>	5	-	3	-	2	-	-	
3.	Правовое обеспечение сервисной деятельности	3	1	-	-	2	-	-	
СЗ	<i>Правовое обеспечение сервисной деятельности</i>	5	-	3	-	2	-	-	
4.	Потребители услуг и их потребности	3	1	-	-	2	-	-	
СЗ	<i>Потребители услуг и их потребности</i>	5	-	3	-	2	-	-	
Модуль 2. Сфера услуг как объект деятельности		36	5	9	0	22	0	0	Текущий контроль
5.	Теория организации обслуживания	6	2	-	-	4	-	-	Текущий опрос (R <sub>спз</sub> ); ПК - Тестирование (решение ТОЗ) ПК-4
СЗ	<i>Теория организации обслуживания</i>	7	-	3	-	4	-	-	
6.	Стандартизация сервисной деятельности и качество услуг	6	2	-	-	4	-	-	
СЗ	<i>Стандартизация сервисной деятельности и качество услуг</i>	7	-	3	-	4	-	-	
7.	Психологический, этический и эстетический аспекты обслуживания	4	1	-	-	3	-	-	
СЗ	<i>Психологический, этический и эстетический аспекты обслуживания</i>	6	-	3	-	3	-	-	
Модуль 3. Маркетинг услуг в сфере сервиса Особенности оказания отдельных видов услуг		36	7	15	0	13,8	0,2	0	Текущий контроль
8.	Маркетинг услуг	4	2	-	-	2	-	-	Текущий опрос (R <sub>спз</sub> ); ПК - Тестирование (решение ТОЗ) ПК-4
СЗ	<i>Маркетинг услуг</i>	4	-	3	-	1	-	-	
9.	Модели поведения потребителей	2	1	-	-	1	-	-	
СЗ	<i>Модели поведения потребителей</i>	4	-	3	-	1	-	-	
10.	Инновационный маркетинг в сфере услуг	2	1	-	-	1	-	-	

СЗ	<i>Инновационный маркетинг в сфере услуг</i>	4	-	3	-	1	-	-
11.	Бытовые услуги	2	1	-	-	1	-	-
СЗ	<i>Бытовые услуги</i>	3	-	2	-	1	-	-
12.	Транспортные услуги	2	1	-	-	1	-	-
СЗ	<i>Транспортные услуги</i>	3	-	2	-	1	-	-
13.	Туристские услуги, услуги средств размещения и предприятий питания туристов	2	1	-	-	1	-	-
СЗ	<i>Туристские услуги, услуги средств размещения и предприятий питания туристов</i>	3,8	-	2	-	1,8	-	-
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		0,2	-	-	-	-	0,2	-
Общий объем трудоемкости (учебной нагрузки) в часах		108	18	36	0	53,8 (0 ч. на зач)	0,2	0

ЛЗ – занятия лекционного типа

ЛР – лабораторные работы

СЗ – занятия семинарского типа

СР – самостоятельная работа

КАТТ – контрольные часы на аттестацию, аттестация

Конс – консультации

#### Очно - заочная форма обучения

№ те-мы	Модули и темы дисциплины	Все-го	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в т.ч.						Процедура оценивания/оцениваемые компетенции
			ЛЗ	СЗ	ЛР	СРС	КАТТ	Конс	
Модуль 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		36	2	4	0	30	0	0	Текущий контроль
1.	Понятие об услуге и сервисной деятельности	3	1	-	-	2	-	-	Текущий опрос (R <sub>снз</sub> ); РК - Тестирование (решение ТОЗ)
СЗ	<i>Понятие об услуге и сервисной деятельности</i>	6	-	1	-	5	-	-	

2.	Исторические этапы возникновения и развития сервисной деятельности	4	1	-	-	3	-	-	ПК-4
СЗ	<i>Исторические этапы возникновения и развития сервисной деятельности</i>	5	-	1	-	4	-	-	
3.	Правовое обеспечение сервисной деятельности	3	-	-	-	3	-	-	

СЗ	<i>Правовое обеспечение сервисной деятельности</i>	6	-	1	-	5	-	-	Текущий контроль
4.	Потребители услуг и их потребности	3	-	-	-	3	-	-	
СЗ	<i>Потребители услуг и их потребности</i>	6	-	1	-	5	-	-	
Модуль 2. Сфера услуг как объект деятельности		36	1	3	0	32	0	0	Текущий контроль
5.	Теория организации обслуживания	5	1	-	-	4	-	-	Текущий опрос (R <sub>снз</sub> ); ПК - Тестирование (решение ТОЗ) ПК-4
СЗ	<i>Теория организации обслуживания</i>	7	-	1	-	6	-	-	
6.	Стандартизация сервисной деятельности и качество услуг	5	-	-	-	5	-	-	
СЗ	<i>Стандартизация сервисной деятельности и качество услуг</i>	7	-	1	-	6	-	-	
7.	Психологический, этический и эстетический аспекты обслуживания	5	-	-	-	5	-	-	
СЗ	<i>Психологический, этический и эстетический аспекты обслуживания</i>	7	-	1	-	6	-	-	
Модуль 3. Маркетинг услуг в сфере сервиса Особенности оказания отдельных видов услуг		36	1	5	0	29,8	0,2	0	Текущий контроль
8.	Маркетинг услуг	4	1	-	-	3	-	-	Текущий опрос (R <sub>снз</sub> ); ПК - Тестирование (решение ТОЗ) ПК-4
СЗ	<i>Маркетинг услуг</i>	4	-	1	-	3	-	-	
9.	Модели поведения потребителей	3	-	-	-	3	-	-	
СЗ	<i>Модели поведения</i>	4	-	1	-	3	-	-	

	<i>потребителей</i>								
10.	Инновационный маркетинг в сфере услуг	3	-	-	-	3	-	-	
<i>СЗ</i>	<i>Инновационный маркетинг в сфере услуг</i>	3	-	1	-	2	-	-	
11.	Бытовые услуги	2	-	-	-	2	-	-	
<i>СЗ</i>	<i>Бытовые услуги</i>	3	-	1	-	2	-	-	
12.	Транспортные услуги	2	-	-	-	2	-	-	
<i>СЗ</i>	<i>Транспортные услуги</i>	3	-	1	-	2	-	-	
13.	Туристские услуги, услуги средств размещения и предприятий питания туристов	2	-	-	-	2	-	-	
<i>СЗ</i>	<i>Туристские услуги, услуги средств размещения и предприятий питания туристов</i>	2,8	-	-	-	2,8	-	-	
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		0,2	-	-	-	-	0,2	-	
В т.ч. выполнение рейтинговой работы (Расчетно-аналитическое задание (БРС))									<i>Выполнение Расчетноаналитическое задание (БРС) / ПК-4</i>
Общий объем трудоемкости (учебной нагрузки) в часах		108	4	12	0	91,8 (0 ч. на зач)	0,2	0	

## Заочная форма обучения

№ темы	Модули и темы дисциплины	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в т.ч.						Процедура оценивания/оцениваемые компетенции
			ЛЗ	СЗ	ЛР	СРС	КАТТ	Конс	
	Модуль 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	36	2	4	0	30	0	0	Текущий контроль
1.	Понятие об услуге и сервисной деятельности	5	1	-	-	4	-	-	<i>Текущий опрос (R<sub>снз</sub>); ПК -</i>

C3	<i>Понятие об услуге и сервисной деятельности</i>	5	-	1	-	4	-	-	Тестирование (решение ТОЗ) ПК-4
2.	Исторические этапы возникновения и развития сервисной деятельности	5	1	-	-	4	-	-	
C3	<i>Исторические этапы возникновения и развития сервисной деятельности</i>	5	-	1	-	4	-	-	
3.	Правовое обеспечение сервисной деятельности	4	-	-	-	4	-	-	
C3	<i>Правовое обеспечение сервисной деятельности</i>	5	-	1	-	4	-	-	
4.	Потребители услуг и их потребности	3	-	-	-	3	-	-	
C3	<i>Потребители услуг и их потребности</i>	4	-	1	-	3	-	-	
Модуль 2. Сфера услуг как объект деятельности		36	1	3	0	32	0	0	Текущий контроль
5.	Теория организации обслуживания	7	1	-	-	6	-	-	Текущий опрос (R <sub>снз</sub> ); ПК -

C3	<i>Теория организации обслуживания</i>	7	-	1	-	6	-	-	Тестирование (решение ТОЗ) ПК-4
6.	Стандартизация сервисной деятельности и качество услуг	5	-	-	-	5	-	-	
C3	<i>Стандартизация сервисной деятельности и качество услуг</i>	6	-	1	-	5	-	-	
7.	Психологический, этический и эстетический аспекты обслуживания	5	-	-	-	5	-	-	
C3	<i>Психологический, этический и эстетический аспекты обслуживания</i>	6	-	1	-	5	-	-	
Модуль 3. Маркетинг услуг в сфере сервиса Особенности оказания отдельных видов услуг		36	1	5	0	29,8	0,2	0	Текущий контроль
8.	Маркетинг услуг	4	1	-	-	3	-	-	Текущий опрос (R <sub>снз</sub> ); ПК -
C3	<i>Маркетинг услуг</i>	4	-	1	-	3	-	-	

9.	Модели поведения потребителей	3	-	-	-	3	-	-	<i>Тестирование (решение ТОЗ) ПК-4</i>
<i>СЗ</i>	<i>Модели поведения потребителей</i>	4	-	1	-	3	-	-	
10.	Инновационный маркетинг в сфере услуг	3	-	-	-	3	-	-	
<i>СЗ</i>	<i>Инновационный маркетинг в сфере услуг</i>	3	-	1	-	2	-	-	
11.	Бытовые услуги	2	-	-	-	2	-	-	
<i>СЗ</i>	<i>Бытовые услуги</i>	3	-	1	-	2	-	-	
12.	Транспортные услуги	2	-	-	-	2	-	-	
<i>СЗ</i>	<i>Транспортные услуги</i>	3	-	1	-	2	-	-	
13.	Туристские услуги, услуги средств размещения и предприятий питания туристов	2	-	-	-	2	-	-	
<i>СЗ</i>	<i>Туристские услуги, услуги средств размещения и предприятий питания туристов</i>	2,8	-	-	-	2,8	-	-	
Контрольные часы на аттестацию, аттестация		0,2	-	-	-	-	0,2	-	
В т.ч. выполнение рейтинговой работы (Расчетно-аналитическое задание (БРС))									<i>Выполнение Расчетноаналитическое задание (БРС) / ПК-4</i>
Общий объем трудоемкости (учебной нагрузки) в часах		108	4	12	0	91,8 (4 ч. на зач)	0,2	0	

### **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

6.1. Задания для самостоятельной подготовки к занятиям семинарского типа  
Семинарское занятие по теме 1

Тема: Понятие об услуге и сервисной деятельности  
Цель: рассмотреть понятие услуги в сервисной деятельности

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Что входит в понятие «сфера услуг»?
2. Дайте определения понятиям «услуга» и «сервис».
3. Поясните понятия «обслуживание» и «услуга».
4. Перечислите социально-экономические функции сферы услуг.

5. Определите свойства услуги как товара.
6. Назовите основные характеристики услуг.
7. В чем отличие услуг от материального продукта?
8. В чем причина непостоянства качества услуг или гетерогенность услуг?
9. Перечислите основные подходы к классификации услуг.
10. Классификации сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.
11. Какова структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению (ОКУН)?

#### Семинарское занятие по теме 2

Тема: Исторические этапы возникновения и развития сервисной деятельности

Цель: изучить историю развития понятие услуги в сервисной деятельности

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Раскройте содержание доиндустриального периода в развитии услуг.
2. Раскройте содержание индустриального периода в развитии услуг.
3. Раскройте содержание постиндустриального периода в развитии услуг.
4. Каковы особенности развития сферы услуг в России?
5. Какие этапы можно выделить в сфере развития услуг в России?

#### Семинарское занятие по теме 3

Тема: Правовое обеспечение сервисной деятельности

Цель: изучить основные нормативные документы, регламентирующие качество услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Охарактеризуйте роль государства в развитии сферы услуг. Перечислите основные направления регулирования сервисной деятельности.
2. Охарактеризуйте содержание основных нормативно-правовых актов, регулирующих сферу сервиса.
3. Раскройте содержание нормативных документов в части требований к безопасности работы, услуги.
4. Раскройте требования нормативных документов к информации о работах, услугах.
5. Перечислите основные нормативные документы, регламентирующие качество услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

#### Семинарское занятие по теме 4

Тема: Потребители услуг и их потребности

Цель: рассмотреть потребительское качество услугу в сервисной деятельности

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Раскройте основное содержание понятия ценности в отношении услуг.
2. Определите сущность понятия воспринимаемое качество.
3. Раскройте понимание модели ценности услуги.
4. Каким образом можно повысить ценность услуги?
5. Раскройте содержание понятия «потребность».
6. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по А. Маслоу.

## Семинарское занятие по теме 5

Тема: Теория организации обслуживания

Цель: изучить основы организации в обслуживании Задания

(вопросы) для подготовки:

1. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания».
2. Раскройте суть основных форм обслуживания потребителей.
3. Раскройте суть основных методов обслуживания потребителей.
4. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
5. Поясните понятия «бэк-офис» и «фронт-офис».

## Семинарское занятие по теме 6

Тема: Стандартизация сервисной деятельности и качество услуг Цель:

изучить процесс стандартизации в сервисной деятельности Задания

(вопросы) для подготовки:

1. В чем заключаются основные сложности определения качества услуг?
2. Что такое воспринимаемое качество услуг?
3. С какой целью организации внедряют сервисные гарантии?
4. Назовите объекты стандартизации.
5. Каким образом государственные стандарты, сертификаты влияют на мнение потребителя о качестве товара?
6. Раскройте содержание понятия стандарт обслуживания

## Семинарское занятие по теме 7

Тема: Психологический, этический и эстетический аспекты обслуживания

Цель: определить уровень воспринимаемого качества обслуживания в сфере услуг

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Раскройте важность психологических аспектов в сфере услуг.
2. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».
3. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?
4. В чем сущность содержания контакта?
5. Какова роль общения в построении процесса продажи?
6. Расскажите об основных этических принципах в сфере бизнеса и управления.
7. Каковы методы преодоления конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса?
8. Каковы методы преодоления конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса?
9. Назовите основные требования, предъявляемые к контактной зоне.
10. Определите особенности организации контактной зоны при предоставлении различного вида услуг.
11. Раскройте основные требования к эстетике предприятия в сфере услуг

## Семинарское занятие по теме 8

Тема: Маркетинг услуг

Цель: изучить систему маркетинга услуг Задания

(вопросы) для подготовки:

1. Что представляет собой система маркетинга услуг?
2. Дайте определение жизненного цикла услуг.
3. Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.
4. Дайте определение понятию целевая аудитория.
5. Каким образом выбрать целевых потребителей

## Семинарское занятие по теме 9

Тема: Модели поведения потребителей

Цель: выявить и классифицировать модели поведения потребителей Задания

(вопросы) для подготовки:

1. Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары?
2. Какие процессы оценивают клиенты, получающие услуги?
3. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление потребностей человека в услугах.
4. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке? Какой из них, по вашему мнению, является наиболее эффективным?
5. Перечислите особенности поведения институциональных потребителей услуг?

## Семинарское занятие по теме 10

Тема: Инновационный маркетинг в сфере услуг

Цель: изучить процесс разработки нового вида услуг в сервисной деятельности

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Какие существуют причины для разработки и создания новых услуг.
2. В чем сходство и различие при разработке товаров услуг.
3. Какие инструменты используются при разработке услуги.
4. Назовите основные принципы разработки услуг.
5. Какие процессы содержатся в стадиях направление, разработка, испытание и освоение в модели процесса разработки услуг.
6. Перечислите критерии оценки эффективности сервисного предприятия.

## Семинарское занятие по теме 11

Тема: Бытовые услуги

Цель: изучить варианты организации системы сервиса в сфере эксплуатации, технического обслуживания и ремонта техники Задания (вопросы) для подготовки:

1. Чем объясняется необходимость ремонта?
2. Опишите существующие системы проведения ремонтных работ.
3. Какие вы знаете варианты организации системы сервиса в сфере эксплуатации, технического обслуживания и ремонта техники?
4. Что понимается под ремонтом и обслуживанием?
5. Опишите существующие системы проведения реставрации.

6. Какими основными качествами должна обладать туристская услуга?
7. Перечислите виды услуг в группе бытовых услуг по ОКУН.
8. Охарактеризуйте две подсистемы в системе технического обслуживания.
9. Охарактеризуйте организации, оказывающие услуги по ремонту и пошиву швейных изделий и обуви.
10. Опишите уровни ремонта бытовой радиоэлектронной аппаратуры по сложности

#### Семинарское занятие по теме 12

Тема: Транспортные услуги

Цель: изучить правила перевозки, преимущества и недостатки различных видов транспорта

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Охарактеризуйте государственные требования, предъявляемые к исполнителю с точки зрения продолжительности срока.
2. Охарактеризуйте виды транспорта, используемые для перевозки туристов.
3. Перечислите преимущества и недостатки различных видов транспорта.
4. Перечислите основные и дополнительные услуги в системе транспортных услуг.
5. Перечислите государственные требования, предъявляемые к организаторам транспортных перевозок.

#### Семинарское занятие по теме 13

Тема: Туристские услуги, услуги средств размещения и предприятий питания туристов

Цель: рассмотреть комплекс средств размещения и предприятий питания туристов

Задания (вопросы) для подготовки:

1. Дайте определение понятию «туристская услуга».
2. Перечислите виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в сфере туризма.
3. Перечислите требования, предъявляемые к сотрудникам турагентства.
4. Охарактеризуйте основные классы туристского обслуживания.
5. Раскройте содержание понятия «средство размещения», «гостиница».
6. Перечислите основные функции гостиницы.
7. Перечислите требования, предъявляемые к сотрудникам гостиниц.
8. Какова роль питания в системе сервисных услуг?

#### 6.2. Задания и упражнения для самостоятельной работы

Цель самостоятельной работы студентов заключается в глубоком, полном усвоении учебного материала и в развитии навыков самообразования. Самостоятельная работа студента включает: работу с текстами, основной литературой, учебно-методическим пособием, нормативными материалами, дополнительной литературой, в том числе материалами Интернета, а также проработка конспектов лекций, написание докладов, рефератов, участие в работе семинаров, студенческих научных конференциях.

Задания для самостоятельной работы:

№ п/п	Наименование модуля (темы) дисциплины	Вопросы для самостоятельной работы
Модуль 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		
1	Понятие об услуге и сервисной деятельности	<p>Что входит в понятие «сфера услуг»?            Дайте определения понятиям «услуга» и «сервис».            Поясните понятия «обслуживание» и «услуга».            Перечислите социально-экономические функции сферы услуг.            Определите свойства услуги как товара.            Назовите основные характеристики услуг.            В чем отличие услуг от материального продукта?            В чем причина непостоянства качества услуг или гетерогенность услуг?            Перечислите основные подходы к классификации услуг.            Классификации сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.            Какова структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению (ОКУН)?</p>
2	Исторические этапы возникновения и развития сервисной деятельности	<p>Раскройте содержание доиндустриального периода в развитии услуг.            Раскройте содержание индустриального периода в развитии услуг.</p>
		<p>Раскройте содержание постиндустриального периода в развитии услуг.            Каковы особенности развития сферы услуг в России?            Какие этапы можно выделить в сфере развития услуг в России?</p>

3	Правовое обеспечение сервисной деятельности	<p>Охарактеризуйте роль государства в развитии сферы услуг. Перечислите основные направления регулирования сервисной деятельности. Охарактеризуйте содержание основных нормативно-правовых актов, регулирующих сферу сервиса.</p> <p>Раскройте содержание нормативных документов в части требований к безопасности работы, услуги. Раскройте требования нормативных документов к информации о работах, услугах. Перечислите основные нормативные документы, регламентирующие качество услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса.</p>
4	Потребители услуг и их потребности	<p>Раскройте основное содержание понятия ценности в отношении услуг.</p> <p>Определите сущность понятия воспринимаемое качество.</p> <p>Раскройте понимание модели ценности услуги. Каким образом можно повысить ценность услуги?</p> <p>Раскройте содержание понятия «потребность». Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по А. Маслоу.</p>
Модуль 2. Сфера услуг как объект деятельности		
5	Теория организации обслуживания	<p>Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания».</p> <p>Раскройте суть основных форм обслуживания потребителей.</p> <p>Раскройте суть основных методов обслуживания потребителей.</p>
		<p>В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?</p> <p>Поясните понятия «бэк-офис» и «фронт-офис».</p>

6	Стандартизация сервисной деятельности и качество услуг	<p>В чем заключаются основные сложности определения качества услуг?</p> <p>Что такое воспринимаемое качество услуг? С какой целью организации внедряют сервисные гарантии?</p> <p>Назовите объекты стандартизации.</p> <p>Каким образом государственные стандарты, сертификаты влияют на мнение потребителя о качестве товара?</p> <p>Раскройте содержание понятия стандарт обслуживания.</p>
7	Психологический, этический и эстетический аспекты обслуживания	<p>Раскройте важность психологических аспектов сфере услуг.</p> <p>Назовите основные виды общения в «контактной зоне».</p> <p>Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем? В чем сущность содержания контакта? Какова роль общения в построении процесса продажи? Расскажите об основных этических принципах в сфере бизнеса и управления.</p> <p>Каковы методы преодоления конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса?</p> <p>Каковы методы преодоления конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса?</p> <p>Назовите основные требования, предъявляемые к контактной зоне.</p> <p>Определите особенности организации контактной зоны при предоставлении различного вида услуг.</p> <p>Раскройте основные требования к эстетике предприятия сфере услуг.</p>

Модуль 3. Маркетинг услуг в сфере сервиса Особенности оказания отдельных видов услуг

8	Маркетинг услуг	<p>Что представляет собой система маркетинга услуг?</p> <p>Дайте определение жизненного цикла услуг.</p> <p>Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.</p> <p>Дайте определение понятию целевая аудитория.</p> <p>Каким образом выбрать целевых потребителей?</p>
9	Модели поведения потребителей	<p>Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары?</p> <p>Какие процессы оценивают клиенты, получающие услуги?</p> <p>Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление потребностей человека в услугах.</p> <p>Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке? Какой из них, по вашему мнению, является наиболее эффективным?</p> <p>Перечислите особенности поведения институциональных потребителей услуг?</p>
10	Инновационный маркетинг в сфере услуг	<p>Какие существуют причины для разработки и создания новых услуг.</p> <p>В чем сходство и различие при разработке товаров услуг.</p> <p>Какие инструменты используются при разработке услуги.</p> <p>Назовите основные принципы разработки услуг.</p> <p>Какие процессы содержатся в стадиях направление, разработка, испытание и освоение в модели процесса разработки услуг.</p> <p>Перечислите критерии оценки эффективности сервисного предприятия.</p>
11	Бытовые услуги	<p>Чем объясняется необходимость ремонта?</p> <p>Опишите существующие системы проведения ремонтных работ.</p>

		<p>Какие вы знаете варианты организации системы сервиса в сфере эксплуатации, технического обслуживания и ремонта техники?</p> <p>Что понимается под ремонтом и обслуживанием? Опишите существующие системы проведения реставрации.</p> <p>Какими основными качествами должна обладать туристская услуга?</p> <p>Перечислите виды услуг в группе бытовых услуг по ОКУН.</p> <p>Охарактеризуйте две подсистемы в системе технического обслуживания.</p> <p>Охарактеризуйте организации, оказывающие услуги по ремонту и пошиву швейных изделий и обуви.</p> <p>Опишите уровни ремонта бытовой радиоэлектронной аппаратуры по сложности.</p>
12	Транспортные услуги	<p>Охарактеризуйте государственные требования, предъявляемые к исполнителю с точки зрения продолжительности срока.</p> <p>Охарактеризуйте виды транспорта, используемые для перевозки туристов.</p> <p>Перечислите преимущества и недостатки различных видов транспорта.</p> <p>Перечислите основные и дополнительные услуги в системе транспортных услуг.</p> <p>Перечислите государственные требования, предъявляемые к организаторам транспортных перевозок.</p>
13	Туристские услуги, услуги средств размещения и предприятий питания туристов	<p>Дайте определение понятию «туристская услуга».</p> <p>Перечислите виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в сфере туризма.</p> <p>Перечислите требования, предъявляемые к сотрудникам турагентства.</p> <p>Охарактеризуйте основные классы туристского обслуживания.</p>

		<p>Раскройте содержание понятия «средство размещения», «гостиница».</p> <p>Перечислите основные функции гостиницы.</p> <p>Перечислите требования, предъявляемые к сотрудникам гостиниц.</p> <p>Какова роль питания в системе сервисных услуг?</p>
--	--	---

Контроль самостоятельной работы осуществляется на занятиях в ходе семинаров.

6.3. Перечень тем докладов, сообщений, презентаций и домашних заданий студентов Учебным планом не предусмотрено.

6.4. Перечень тем (задания) для курсовой работы / Перечень тем (задания) для рейтинговой работы

Задания для выполнения рейтинговой работы 1

Все темы (задания), требования к содержанию и оформлению рейтинговой / курсовой работы, критерии их оценки размещены в Методических рекомендациях по написанию рейтинговой / курсовой работы.

6.5. Иные материалы (по усмотрению преподавателя)

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации 1.

Основные подходы к определению понятия «услуга».

2. Услуга как товар.
3. Особенности услуг.
4. Исторические и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
5. Традиционные виды сервисной деятельности в доиндустриальном обществе.
6. Индустриальное и постиндустриальное общества и появление новых видов услуг.
7. Особенности и основные этапы развития сервисной деятельности в России.
8. Понятие «сервисной деятельности». Цели сервисной деятельности.
9. Подходы к классификации услуг в отечественной и зарубежной практике.
10. Типологические признаки услуг и сервисной деятельности.
11. Отечественная практика классификации услуг.  
Общероссийский классификатор услуг населению.
12. Понятие индустрии сервиса.
13. Социально-экономические функции сферы услуг.
14. Нормативно-правовые документы, регламентирующие отношения в сфере услуг.
15. Экономическая сущность сервисной деятельности.
16. Признаки сервисной деятельности как экономического явления.

17. Сервисный продукт, его отличие от услуги. Компоненты сервисного продукта.
18. Услуга как товар.
19. Сервисная деятельность и потребности человека. Виды потребностей.
20. Потребительская ценность услуги.
21. Пути повышения потребительской ценности услуги.
22. Система обслуживания на предприятиях сервиса.
23. Малые предприятия в сфере сервисной деятельности.
24. Пути совершенствования сервисной деятельности.
25. Процесс обслуживания потребителей. Основные этапы.
26. Процесс производства услуги. Контактная зона.
27. Требования, предъявляемые к контактной зоне.
28. Форма обслуживания как способ предоставления услуг.
29. Основные методы обслуживания.
30. Основные правила обслуживания потребителей.
31. Основное содержание договора об оказании услуги.
32. Положения нормативных документов в части прав и обязанностей потребителя услуги.
33. Положения нормативных документов в части прав и обязанностей исполнителя услуги.
34. Производственные, функциональные и потребительские свойства услуг.
35. Качество услуг. Критерии качества, нормативные документы по качеству.
36. Международная система стандартизации. Международные требования к качеству.
37. Оценка качества услуг потребителем.
38. Внутрифирменные стандарты обслуживания: цели и принципы.
39. Структура внутрифирменных стандартов обслуживания.
40. Стили принятия решения о покупке.
41. Требования к психологическим способностям и знаниям сервисного работника.
42. Повышение качества услуг и стандартизация в сервисной деятельности.
43. Положения нормативных документов в части требований к безопасности работы, услуги.
44. Требования нормативных документов к информации о работах, услугах.
45. Безопасность как важнейший показатель качества. Факторы безопасности.
46. Основные нормативные документы, регламентирующие качество услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

47. Общие принципы профессиональной этики в сервисной деятельности.
48. Понятие сценария обслуживания.
49. Требования, предъявляемые к работникам контактной зоны.
50. Эстетика предприятия сервиса.
51. Понятие рынка услуг. Виды рынков услуг.
52. Особенности рынка услуг.
53. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
54. Жизненный цикл услуги: понятие и особенности.
55. Характеристика стадий жизненного цикла услуги.
56. Модель потребительского поведения: определение и принципы.
57. Факторы, влияющие на потребительское поведение.
58. Процесс принятия решения о покупке: основные этапы.
59. Особенности потребительского поведения институциональных (корпоративных) клиентов
60. Разработка инновационных товаров и услуг: сходство и различия.
61. Требования к разработке инновационных услуг.
62. Этапы разработки инновационной услуги.
63. Оценка эффективности работы предприятия сервиса: понятие и способы оценки.
64. Особенности управления сервисным предприятием.
65. Пути повышения прибыльности сервисного предприятия.
66. Инновационные технологий в сервисной деятельности.
67. Новые формы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса.

## **7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся**

7.1 Примерные оценочные средства, включая тестовые оценочные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) приведены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

7.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) включают следующие разделы:

- перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по учебной дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 8. Литература

### 8.1. Основная литература:

1. Калачев С.Л., Николаева М.А. Сервисная деятельность. Учебник для вузов  
Издательство: Дашков и К. Год издания: 2024 – [Электронный ресурс] -  
[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Учебное пособие  
Издательство: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа Год издания: 2021 – [Электронный ресурс] -  
[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

### 8.2. Дополнительная литература:

1. Мирошниченко А.А., Телешева И.О., Драчева А.В. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве. Учебное пособие  
Издательство: Сочинский государственный университет Год издания: 2023 – [Электронный ресурс] -  
[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

9.1. Официальный сайт Университета: адрес ресурса - <http://www.muiv.ru/>, на котором содержатся сведения об образовательной организации и ее подразделениях, локальные нормативные акты, сведения о реализуемых образовательных программах, их учебно-методическом и материально-техническом обеспечении, а также справочная, оперативная и иная информация. Через официальный сайт обеспечивается доступ всех участников образовательного процесса к различным сервисам и ссылкам, в том числе образовательному portalу «Электронный университет», ресурсам электронной библиотечной системы (далее - ЭБС), системе дистанционного обучения (далее – СДО) и др.;

9.2. Образовательный портал «Электронный университет»: адрес ресурса - <https://e.muiv.ru/> на платформе «Moodle»;

9.3. Система дистанционного образования: адрес ресурса – <https://lms.muiv.ru> позволяет реализовать проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

9.4. <http://www.atorus.ru/> Информационно-аналитический портал Финансовоэкономической статистики Ассоциация туроператоров России

9.5. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты

## 10. Методические указания для обучающихся

10.1. Преподавание дисциплины осуществляется в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным Минобрнауки России, по направлению подготовки «Туризм».

Основными формами получения и закрепления знаний по данной дисциплине являются занятия лекционного и семинарского типа, самостоятельная работа обучающегося, в том числе под руководством преподавателя, прохождение рубежного контроля (модульного тестирования).

Учебный материал по дисциплине «Сервисная деятельность» разделен на три модуля:

Модуль 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека;

Модуль 2. Сфера услуг как объект деятельности;

Модуль 3. Маркетинг услуг в сфере сервиса Особенности оказания отдельных видов услуг.

Эти модули изучаются на всех формах обучения, реализуемых для данного направления подготовки.

Основной объем часов по изучению дисциплины согласно учебным планам приходится на самостоятельную работу обучающихся. Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной, учебно-методической и специальной литературы, её конспектирование, подготовку к занятиям семинарского типа, текущему контролю и промежуточной аттестации (зачету или (и) экзамену).

Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся.

Наличие в Университете электронной информационно-образовательной среды, а также электронных образовательных ресурсов позволяет осваивать курс инвалидам и лицам с ОВЗ.

10.2. Особенности освоения учебной дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Особенности освоения учебной дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ определены в Положении об организации обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденном приказом ректора от «04» сентября 2017 года № 81-5.

Обучение инвалидов и лиц с ОВЗ может осуществляться индивидуально, а также с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий и учебно-методического обеспечения реализации образовательной программы осуществляется Университетом самостоятельно, исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения образовательной программы, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ.

Форма проведения промежуточной аттестации для студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости инвалидам и лицам с ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

В группах, в состав которых входят студенты с ОВЗ, с целью реализации индивидуального подхода, а также принципа индивидуализации и дифференциации, рекомендуется использовать технологию нелинейной конструкции учебных занятий, предусматривающую одновременное сочетание фронтальных, групповых и индивидуальных форм работы с различными категориями студентов, в т.ч. имеющих ОВЗ.

В случае наличия обучающихся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, зрения и слуха, они обеспечиваются необходимым оборудованием, имеющимся в Университете, а также предоставляемым в рамках Соглашения с РУМЦ РГСУ от 12 января 2022г. №42-03/22.

## **11. Методические рекомендации преподавателю по организации учебного процесса по дисциплине**

11.1. Преподавание учебной дисциплины осуществляется в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования, с учетом компетентностного подхода к обучению студентов.

При изучении дисциплины рекомендуется использовать следующий набор средств и способов обучения:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- задания для подготовки к занятиям семинарского типа (вопросы для обсуждения, кейс задания, расчетные задачи и др.);
- задания для текущего контроля успеваемости (задания для самостоятельной работы обучающихся, тестовые задания в рамках электронной системы тестирования);
- вопросы и задания для подготовки к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

При проведении занятий лекционного и семинарского типа, в том числе в форме вебинаров и on-line курсов необходимо строго придерживаться тематического плана дисциплины, приведенного в РПД. Необходимо уделить внимание рассмотрению вопросов и заданий, включенных в тестовые оценочные

задания, при необходимости, решить аналогичные задачи с объяснением алгоритма решения.

Следует обратить внимание обучающихся на то, что для успешной подготовки к текущему контролю (выполнению ТОЗ) и промежуточной аттестации (зачету или экзамену) недостаточно прочесть рабочий учебник, размещенный в личном кабинете. Нужно изучить материалы основной и дополнительной литературы, список которой приведен в РПД, законодательные и нормативные акты, а также материалы, рекомендованные в разделе «Перечень ресурсов информационнотелекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины».

Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся. С основными принципами организации балльно-рейтинговой оценки достижений обучающихся, принятой в Университете, необходимо ознакомить на первом занятии.

#### 11.2. Инновационные формы учебных занятий

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, развитие лидерских качеств на основе инновационных (интерактивных) занятий: групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, преподавания дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) и т.п.

11.3. Инновационные образовательные технологии, используемые на занятиях лекционного и семинарского типа

Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии
Занятие лекционного типа	Лекция-беседа с разбором конкретных ситуаций практики сервисной деятельности по теме №5 «Теория организации обслуживания». Сценарий проведения занятия: 1. В начале занятия преподаватель объявляет тему лекции и основные вопросы, подлежащие изучению. 2. Преподаватель проводит лекцию в интерактивной форме, вовлекая студентов в дискуссию по актуальным вопросам темы. 3. Преподаватель иллюстрирует отдельные положения примерами конкретных ситуаций из практики сервисной деятельности. 4. Преподаватель в течение лекции апеллирует к опыту студентов.

	<p>Видео-лекция по теме №8 «Маркетинг услуг». Сценарий проведения занятия: 1. Просмотр учебного видеофильма с необходимыми комментариями преподавателя. 2. Ведение студентами конспекта по фильму. 3. По окончании просмотра фильма студенты вовлекаются в дискуссию по проблемным вопросам. 4. В рамках самостоятельной работы - написание студентами отзыва на фильм.</p>
<p>Семинарские и практические занятия</p>	<p>Работа в малых группах с текстом основных нормативно – правовых актов, регулирующих вопросы сервисной деятельности по теме №3 «Правовое обеспечение сервисной деятельности». Сценарий проведения занятий: 1. При подготовке к занятию студенты получают задание разделить на аналитические группы и выбрать капитана. 2. Работа в группах в информационно-правовых системах «Гарант» и «Консультант» по исходному материалу, который дает преподаватель. Студентам предлагается изучить следующие аспекты: ? Положения нормативных документов в части требований к безопасности работы, услуги. ? Требования нормативных документов к информации о работах, услугах. ? Положения нормативных документов в части прав и обязанностей потребителя услуги. ? Положения нормативных документов в части прав и обязанностей исполнителя услуги. ? Основные нормативные документы, регламентирующие качество услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса. 3. Подведение итогов занятия</p> <p>Организация и проведение деловой игры с использованием интерактивных технологий «Внутрифирменные стандарты обслуживания на предприятии туризма» по теме №7 «Психологический, этический и эстетический аспекты обслуживания». Сценарий проведения занятий: 1. При подготовке к занятию студенты получают задание разделить на три команды и выбрать капитана. 2. Работа в группах по заданию преподавателя. Студенты получают задание разработать основные положения внутрифирменного стандарта обслуживания для конкретного предприятия туристической индустрии. 3. Подведение итогов деловой игры.</p> <p>Разбор ситуаций и кейс-стади по теме №13 «Туристские услуги, услуги средств размещения и предприятий питания туристов». Сценарий проведения занятий: 1. При подготовке к занятию студенты получают задание разделить на аналитические группы и выбрать капитана. 2. Работа в группах по исходному материалу, который дает преподаватель. 3. Подведение итогов занятия.</p>

## 12. Перечень информационных технологий

Образовательный процесс по дисциплине поддерживается средствами электронной информационно-образовательной среды Университета, которая обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе, через личный кабинет студента и преподавателя;
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения основной образовательной программы;

- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением дистанционных образовательных технологий; - формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети Интернет.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе (ЭБС университета), содержащей издания учебной, учебно-методической и иной литературы по основным изучаемым дисциплинам и сформированной на основании прямых договоров с правообладателями.

Перечень программного обеспечения определяется в п.13 РПД.

Профессиональные базы данных:

1. <http://www.consultant.ru>, Справочная правовая система «Консультант Плюс»

### 13. Материально-техническая база

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень программного обеспечения
1.	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	1. Notepadqq (GNU GPL 3) 2. OnlyOffice (AGPLv3) 3. Remmina remote desktop client (free, Open Source) 4. Консультант+ (Коммерческая лицензия) 5. Mozilla Firefox (MPL 2)
2.	Компьютерные классы	1. 1С Предприятие 2. OnlyOffice (AGPLv3) 3. GIMP (GNU GPL 3) 4. Krita (GNU GPL 3) 5. Inkscape (GNU GPL 3) 6. SciLab (CeCILL) 7. Kaspersky Endpoint Security 8. Агент администрирования Kaspersky Security Center 9. Mozilla Firefox (MPL 2) 10. Apache NetBeans IDE (Apache License 2) 11. Notepadqq (GNU GPL 3)

	<ol style="list-style-type: none"><li>12. VSCodium (MIT)</li><li>13. Mono Development IDE (MIT)</li><li>14. PyCharm Community Edition (Apache License 2)</li><li>15. Android Studio (Apache License 2)</li><li>16. Python (Python Software Foundation License)</li><li>17. Java (GNU GPL)</li><li>18. Node.js (MIT)</li><li>19. Git (GNU GPL 2)</li><li>20. GitHub Destkop (No Copyright)</li><li>21. UnityHub (Unity Companion License)</li><li>22. FreeCAD (LGPL-2.0-or-later)</li><li>23. Sweet Home 3D (GNU GPL 2+)</li><li>24. draw.io (Apache License 2)</li><li>25. DBeaver (Apache License 2)</li><li>26. PostgreSQL (License (free and open-source) )</li><li>27. MariaDB (GNU GPL)</li><li>28. PSPP (GNU GPL 3)</li><li>29. Wireshark (GNU GPL 2+)</li><li>30. Imunes (Creative Commons Attribution 4.0 International Public License)</li><li>31. VirtualBox (GNU GPL 2)</li><li>32. Apache (Apache License 2)</li><li>33. Консультант+ (Коммерческая лицензия)</li><li>34. OBS (GNU GPL)</li></ol>
--	---

3.	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1С Предприятие</li> <li>2. OnlyOffice (AGPLv3)</li> <li>3. GIMP (GNU GPL 3)</li> <li>4. Krita (GNU GPL 3)</li> <li>5. Inkscape (GNU GPL 3)</li> <li>6. SciLab (CeCILL)</li> <li>7. Kaspersky Endpoint Security</li> <li>8. Агент администрирования Kaspersky Security Center</li> <li>9. Mozilla Firefox (MPL 2)</li> <li>10. Apache NetBeans IDE (Apache License 2)</li> <li>11. Notepadqq (GNU GPL 3)</li> <li>12. VSCodium (MIT)</li> <li>13. Mono Development IDE (MIT)</li> <li>14. PyCharm Community Edition (Apache License 2)</li> <li>15. Android Studio (Apache License 2)</li> <li>16. Python (Python Software Foundation License)</li> <li>17. Java (GNU GPL)</li> <li>18. Node.js (MIT)</li> <li>19. Git (GNU GPL 2)</li> <li>20. GitHub Destkop (No Copyright)</li> <li>21. UnityHub (Unity Companion License)</li> <li>22. FreeCAD (LGPL-2.0-or-later)</li> <li>23. Sweet Home 3D (GNU GPL 2+)</li> <li>24. draw.io (Apache License 2)</li> <li>25. DBever (Apache License 2)</li> <li>26. PostgreSQL (License (free and open-source) )</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>27. MariaDB (GNU GPL)</li> <li>28. PSPP (GNU GPL 3)</li> <li>29. Wireshark (GNU GPL 2+)</li> <li>30. Imunes (Creative Commons Attribution 4.0 International Public License)</li> <li>31. VirtualBox (GNU GPL 2)</li> <li>32. Apache (Apache License 2)</li> <li>33. Консультант+ (Коммерческая лицензия)</li> <li>34. OBS (GNU GPL)</li> </ol>

4.	Помещение для самостоятельной работы / библиотека, читальный зал	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1С Предприятие</li> <li>2. OnlyOffice (AGPLv3)</li> <li>3. GIMP (GNU GPL 3)</li> <li>4. Krita (GNU GPL 3)</li> <li>5. Inkscape (GNU GPL 3)</li> <li>6. SciLab (CeCILL)</li> <li>7. Kaspersky Endpoint Security</li> <li>8. Агент администрирования Kaspersky Security Center</li> <li>9. Mozilla Firefox (MPL 2)</li> <li>10. Apache NetBeans IDE (Apache License 2)</li> <li>11. Notepadqq (GNU GPL 3)</li> <li>12. VSCodium (MIT)</li> <li>13. Mono Development IDE (MIT)</li> <li>14. PyCharm Community Edition (Apache License 2)</li> <li>15. Android Studio (Apache License 2)</li> <li>16. Python (Python Software Foundation License)</li> <li>17. Java (GNU GPL)</li> <li>18. Node.js (MIT)</li> <li>19. Git (GNU GPL 2)</li> <li>20. GitHub Destkop (No Copyright)</li> <li>21. UnityHub (Unity Companion License)</li> <li>22. FreeCAD (LGPL-2.0-or-later)</li> <li>23. Sweet Home 3D (GNU GPL 2+)</li> <li>24. draw.io (Apache License 2)</li> <li>25. DBEaver (Apache License 2)</li> <li>26. PostgreSQL (License (free and open-source) )</li> <li>27. MariaDB (GNU GPL)</li> <li>28. PSPP (GNU GPL 3)</li> <li>29. Wireshark (GNU GPL 2+)</li> <li>30. Imunes (Creative Commons Attribution 4.0 International Public License)</li> <li>31. VirtualBox (GNU GPL 2)</li> <li>32. Apache (Apache License 2)</li> <li>33. Консультант+ (Коммерческая лицензия)</li> <li>34. OBS (GNU GPL)</li> </ol>
----	--	---



**Оценочные средства по дисциплине**  
**Сервисная деятельность**

Направление подготовки:  
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) программы:  
Технология и организация туристских услуг

Уровень высшего образования:  
бакалавриат

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины.
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.
3. Типовые контрольные задания или иные материалы.
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине.

## 1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины.

### 1.1. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ПК-4	- Способен к обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

### 1.2. Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенций ОПОП	Индикаторы	Знать	Уметь	Владеть
ПК-4	ПК-4.2. Владеет навыками и приемами обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом их требований	- Навыки и приемы обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом их требований.	- Применять навыки и приемы обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом их требований.	- Навыками и приемами обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом их требований.

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

2.1. Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся.

2.2. В соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся степень освоения компетенций оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в традиционную четырехбалльную систему.

2.3. В ходе текущего контроля успеваемости при ответах на семинарских и практических занятиях, промежуточной аттестации в форме экзамена (зачет с оценкой) обучающиеся оцениваются по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

- оценка «отлично» выставляется обучающимся, показавшим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивших основную

и дополнительную литературу, рекомендованную программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

- оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, продемонстрировавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, показавшим знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, ориентирующимся в основной литературе, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающимся, имеющим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

2.4. В ходе промежуточной аттестации в форме зачёта обучающиеся оцениваются «зачтено» или «не зачтено»:

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, показавшим знания основного учебно-программного материала, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, ориентирующимся в основной и дополнительной литературе, рекомендованной программой.

- оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, имеющим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.**

#### **3.1. Примерные варианты тестовых оценочных заданий (ТОЗ) для контрольного рубежа в рамках текущего контроля**

Тестовое задание	Оцениваемые индикаторы
------------------	------------------------

<p>S: Целями информационно-коммуникативных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов являются:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>+ : вовлечение в производство новых производительных сил</li><li>+ : повышение производительности труда и эффективности производства</li><li>- : увеличение различного рода затрат</li><li>+ : удовлетворение потребностей населения</li></ul>	ПК-4.2
--	--------

Q: Установите соответствие между термином и определением

L1: Совокупность внутренних документов компании, устанавливавших последовательность действий в типовых ситуациях

L2: Документ, устанавливающий технические требования, которым должны удовлетворять конкретная услуга, называется

L3: Документ, в котором устанавливаются характеристики продукции, выполнения работ и оказания услуг, называется

R1: стандарт обслуживания

R2: технические условия

R3: стандарт

J: Внутреннее состояние функциональной или психологической нужды, недостатка в чем-либо, это:

+: потребность

J: Разрешение на выполнение некоторых действий, которое может удостоверяться (подтверждаться) документом называется

+: лицензия

S: К группе физиологических потребностей не относятся

+: потребности, связанные с выживанием

+: потребности в пище, воде

+: потребности в укрытии

-: потребности в любви

S: К группе потребностей в уважении и признании не относятся

+: потребность в хорошей репутации, доверии, внимании

+: потребность в понимании

+: потребность в дружбе

-: потребность в личной физической безопасности

S: Какие эстетические мотивы при выборе гостиницы необходимо учитывать при создании и реализации туристского продукта

-: роскошь и убранство номера

-: наличие высококвалифицированного у обслуживающего персонала -: удобство подъездов и подходов

+: эстетика гостевой зоны

Q: Расположите этапы процесса создания новой услуги и туристского продукта на основе современных информационно-коммуникативных

технологий

L1: формирование идеи

L2: разработка концепции

L3: рабочая проверка и рыночное тестирование концепции новой услуги



L4: проверка и оценка результатов

R1: 1

R2: 2

R3: 3

R4: 4

S: Общие, соподчиненные принципы поведения потребителя на рынке

-: спрос

-: потребность

+: модель потребительского поведения

-: стереотип потребления

S: Какие внешние факторы, влияющие на покупательское поведение, необходимо учитывать при создании и реализации туристского продукта

-: восприятие

-: мода

+: мотив

-: эмоции

S: Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

+: дистанционным -

: формальным

-: опосредованным

-: самообслуживанием

S: Выделите виды услуги, наиболее подверженной влиянию фактора сезонности

-: парикмахерские услуги

-: фото-услуги

-: ремонт бытовой техники

+: туристские услуги

S: Один из основных инструментов отчётности на предприятиях розничной торговли и сферы услуг это ...

-: книга жалоб

+: книга отзывов и предложений

-: кассовая книга

-: договор

S: Соглашение двух или более лиц, устанавливающее, изменяющее или

прекращающее их права и обязанности называется

+: договором -

: лицензией

-: стандартом

<p>-: квитанцией</p> <p>S: Контактной зоной не является:</p> <p>+: зона ремонта бытовой техники</p> <p>-: рабочее место парикмахера</p> <p>-: примерочные кабины</p> <p>-: рабочее место стоматолога</p>	
--	--

### 3.2. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (к зачету/экзамену)

1. Основные подходы к определению понятия «услуга».
2. Услуга как товар.
3. Особенности услуг.
4. Исторические и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
5. Традиционные виды сервисной деятельности в доиндустриальном обществе.
6. Индустриальное и постиндустриальное общества и появление новых видов услуг.
7. Особенности и основные этапы развития сервисной деятельности в России.
8. Понятие «сервисной деятельности». Цели сервисной деятельности.
9. Подходы к классификации услуг в отечественной и зарубежной практике.
10. Типологические признаки услуг и сервисной деятельности.
11. Отечественная практика классификации услуг. Общероссийский классификатор услуг населению.
12. Понятие индустрии сервиса.
13. Социально-экономические функции сферы услуг.
14. Нормативно-правовые документы, регламентирующие отношения в сфере услуг.
15. Экономическая сущность сервисной деятельности.
16. Признаки сервисной деятельности как экономического явления.
17. Сервисный продукт, его отличие от услуги. Компоненты сервисного продукта.
18. Услуга как товар.
19. Сервисная деятельность и потребности человека. Виды потребностей.
20. Потребительская ценность услуги.
21. Пути повышения потребительской ценности услуги.
22. Система обслуживания на предприятиях сервиса.
23. Малые предприятия в сфере сервисной деятельности.
24. Пути совершенствования сервисной деятельности.
25. Процесс обслуживания потребителей. Основные этапы.
26. Процесс производства услуги. Контактная зона.
27. Требования, предъявляемые к контактной зоне.

28. Форма обслуживания как способ предоставления услуг.
29. Основные методы обслуживания.
30. Основные правила обслуживания потребителей.
31. Основное содержание договора об оказании услуги.
32. Положения нормативных документов в части прав и обязанностей потребителя услуги.
33. Положения нормативных документов в части прав и обязанностей исполнителя услуги.
34. Производственные, функциональные и потребительские свойства услуг.
35. Качество услуг. Критерии качества, нормативные документы по качеству.
36. Международная система стандартизации. Международные требования к качеству.
37. Оценка качества услуг потребителем.
38. Внутрифирменные стандарты обслуживания: цели и принципы.
39. Структура внутрифирменных стандартов обслуживания.
40. Стили принятия решения о покупке.
41. Требования к психологическим способностям и знаниям сервисного работника.
42. Повышение качества услуг и стандартизация в сервисной деятельности.
43. Положения нормативных документов в части требований к безопасности работы, услуги.
44. Требования нормативных документов к информации о работах, услугах.
45. Безопасность как важнейший показатель качества. Факторы безопасности.
46. Основные нормативные документы, регламентирующие качество услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
47. Общие принципы профессиональной этики в сервисной деятельности.
48. Понятие сценария обслуживания.
49. Требования, предъявляемые к работникам контактной зоны.
50. Эстетика предприятия сервиса.
51. Понятие рынка услуг. Виды рынков услуг.
52. Особенности рынка услуг.
53. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
54. Жизненный цикл услуги: понятие и особенности.
55. Характеристика стадий жизненного цикла услуги.
56. Модель потребительского поведения: определение и принципы.
57. Факторы, влияющие на потребительское поведение.
58. Процесс принятия решения о покупке: основные этапы.
59. Особенности потребительского поведения институциональных (корпоративных) клиентов
60. Разработка инновационных товаров и услуг: сходство и различия.
61. Требования к разработке инновационных услуг.
62. Этапы разработки инновационной услуги.

63. Оценка эффективности работы предприятия сервиса: понятие и способы оценки.
64. Особенности управления сервисным предприятием.
65. Пути повышения прибыльности сервисного предприятия.
66. Инновационные технологий в сервисной деятельности.
67. Новые формы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине.**

Процедура оценивания результатов обучения по учебной дисциплине осуществляется на основе балльно-рейтинговой системы, в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки достижений обучающихся, а также Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся, утвержденными приказом ректора.

##### *4.1 Первый этап: Проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине*

Проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине осуществляется в ходе контактной работы с преподавателем в рамках аудиторных занятий и в ходе самостоятельной работы студента.

Текущий контроль в ходе контактной работы осуществляется по следующим видам:

**1) Вид контроля:** проверка сформированности компетенций в ходе самостоятельной работы обучающихся; текущий опрос, проводимый во время аудиторных (семинарских/практических/лабораторных) занятий; оценивание подготовленных докладов, сообщений, презентаций, домашних заданий.

**Порядок проведения:** в ходе подготовки к занятиям оценивается выполнение задания, рекомендованного к самостоятельной работе обучающихся, путем выборочной проверки.

Фиксируются результаты работы студентов в ходе проведения семинарских и практических занятий (активность, полнота ответов, способность поддерживать дискуссию, профессиональный язык и др.).

В ходе отдельных занятий обеспечивается проведение письменных опросов по тематике прошедших занятий. В ходе выполнения заданий обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутые ответы на поставленные в задании открытые вопросы и ответить на вопросы закрытого типа в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала.

Задания по подготовке докладов, сообщений, презентаций, домашних заданий выдаются заранее при подготовке к семинарским и практическим занятиям; подготовленные работы оцениваются с фиксацией в журнале учета посещаемости и успеваемости обучающихся.

**2) Вид контроля:** Контроль с использованием тестовых оценочных заданий по итогам освоения модулей дисциплины (Рубежный контроль (РК)).

**Порядок проведения:** До начала проведения процедуры преподавателем подготавливаются необходимые оценочные материалы для оценки знаний, умений, навыков.

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующих сформированность компетенций, осуществляется с помощью тестовых оценочных заданий (ТОЗ).

ТОЗ включают в себя три группы заданий.

Задания А (тесты закрытой формы) – задания с выбором правильного ответа. Эти задания представляются в трех вариантах:

- задания, которые имеют один правильный и остальные неправильные (задания с выбором одного правильного ответа);
- задания с выбором нескольких правильных ответов.

Задания В (тесты открытой формы) – задания без готового ответа. Эти задания также представляются в трех вариантах:

- задания в открытой форме, когда испытуемому во время тестирования ответ необходимо вписать самому, в отведенном для этого месте;
- задания, где элементам одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества (задания на установление соответствия);
- задания на установление правильной последовательности вычислений, действий, операций, терминов в определениях понятий (задания на установление правильной последовательности).

Задания С – кейс-задания или практические задачи. Эти задания представлены в двух вариантах (также возможно их сочетание):

- расчетные задания содержат краткое и точное изложение ситуации с конкретными цифрами и данными. Для такого типа заданий существует определенное количество (или один) правильных ответов. Задания предназначены для оценки умения студента использовать в конкретной ситуации формулы, закономерности, технологии в определенной области знаний;
- логико-аналитические задания, которые представляют собой материал с большим количеством данных и предназначены для оценки логики мышления, умения анализировать представленные ситуации и направлены на формирование навыков профессиональной деятельности (в профессиональной области). Такие задания предполагают формулирование подвопросов, которые предусматривают выбор из нескольких вариантов ответов (по типу заданий А и В). Общее количество подвопросов к каждому такому заданию равно пяти.

Внеаудиторная контактная работа преподавателя с обучающимся осуществляется в ходе выполнения рейтинговой работы и контроля со стороны преподавателя за самостоятельной работой студента. Текущий контроль в ходе самостоятельной работы осуществляется в следующем виде:

**3) Вид контроля:** Подготовка курсовой (рейтинговой) работы (при наличии в учебном плане).

Контролируемые компетенции: ПК-4

**Технология проведения:** За каждым обучающимся, принимающим участие в процедуре преподавателем закрепляется тема курсовой (рейтинговой) работы. После получения задания и в процессе его подготовки обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутое раскрытие темы, выполнить расчетное или иное задание.

*4.2 Второй этап: Проведение промежуточной аттестации по учебной дисциплине.*

В соответствии с базовым учебным планом по учебной дисциплине предусмотрена подготовка и сдача экзамена или (и) зачета.

Порядок проведения промежуточной аттестации регламентируется Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, утвержденным приказом ректора Университета.