

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А.
ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан естественно-географического
факультета



Жеглов С.В.
«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Уровень основной профессиональной образовательной программы
Бакалавриат

Направленность подготовки 43.03.03. Гостиничное дело

Профиль подготовки Гостиничная деятельность

Форма обучения ___ заочная _____

Сроки освоения ОПОП _____ нормативный _____ 4 года 6 месяцев

Факультет (институт) естественно-географический

Кафедра экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. Цели освоения дисциплины.

Целями **освоения учебной дисциплины** «Сервисная деятельность» **является** создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

2.МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина (модуль) Сервисная деятельность

относится к базовой части Блока 1 - Б1.Б.9.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины:

« Психология», «Экономика», «Организация гостиничного дела»

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

« Технология гостиничной деятельности», « Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», « Конфликтология»

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных- ОПК и профессиональных (ПК) компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
1	ОПК-3 «Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность»	<p>Модель качества услуг</p> <p>Критерии и уровни качества услуг</p> <p>Модель восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания</p>	<p>Охарактеризовать модель качества услуг</p> <p>Раскройте критерии и уровни качества услуг</p> <p>Охарактеризовать модель восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг гостиничной индустрии</p> <p>Организовывать, и контролировать процессы обслуживания</p>	<p>Методами контроля процессов качества обслуживания</p> <p>Методами анализа модели качества услуг</p> <p>Методами изучения критерий и уровней качества услуг</p> <p>Методами анализа модель восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Может организовывать, и контролировать процессы обслуживания</p>
2	ПК-6 «Готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений»	<p>Роль и предпосылки развития сервисной деятельности, функции сферы услуг. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Услугу как специфический продукт сервисной деятельности.</p> <p>Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира</p> <p>Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе</p> <p>Зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения</p> <p>Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций</p>	<p>Определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности.</p> <p>Анализировать функции сферы услуг</p> <p>Определять роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности.</p> <p>Характеризовать исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира</p> <p>Характеризовать развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе</p> <p>Раскрывать зависимость сервисной деятельности от географических,</p>	<p>Методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности</p> <p>Методами анализа функции сферы услуг</p> <p>Методами анализа развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе</p> <p>Методами анализа исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира</p> <p>Методами определения роли сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.</p>

			<p>Модель ценности услуги</p> <p>Российскую модель классификации услуг. Фазы жизненного цикла сервисного продукта.</p> <p>Классификации услуг в сервисной деятельности.</p>	<p>демографических факторов и расселения</p> <p>Характеризовать государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций</p> <p>Характеризовать классификации услуг в сервисной деятельности.</p> <p>Характеризовать российскую модель классификации услуг</p> <p>Характеризовать фазы жизненного цикла сервисного продукта.</p> <p>Характеризовать модель ценности услуги</p>	
3	ПК- 8	«Готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя»	<p>Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.</p> <p>Факторы, влияющие на работу с потребителем</p> <p>Принципы организации обслуживания потребителей.</p> <p>Направления повышения эффективности обслуживания</p> <p>Элементы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Понятие «контактной зоны» и ее особенности</p> <p>Этапы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Сущность сервисной технологии и форм обслуживания</p> <p>Этику и психологию</p>	<p>Определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</p> <p>Раскрывать факторы, влияющие на работу с потребителем</p> <p>Раскрывать принципы организации обслуживания потребителей</p> <p>Определять направления повышения эффективности обслуживания</p> <p>Раскрывать элементы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности</p>	<p>Методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</p> <p>Методами анализа факторов, влияющих на работу с потребителем принципов организации обслуживания потребителей.</p> <p>Методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания.</p> <p>Методами анализа элементов сервисного обслуживания потребителей и особенностей «контактной зоны» .</p> <p>Методами анализа этапов сервисного обслуживания</p>

			<p>взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.</p> <p>Психологические особенности делового общения в сфере сервиса</p> <p>Отличительные особенности туристской услуги</p> <p>Основные свойства туристского продукта</p> <p>Этапы жизненного цикла туристского продукта.</p> <p>Факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта</p> <p>Отличительные особенности гостиничного продукта.</p> <p>Уровни гостиничного продукта</p> <p>Структуру гостиничного продукта</p>	<p>Определять этапы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Определять сущность сервисной технологии и форм обслуживания</p> <p>Характеризовать этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса</p> <p>Раскрывать психологические особенности делового общения в сфере сервиса</p> <p>Характеризовать отличительные особенности туристской услуги</p> <p>Раскрывать основные свойства туристского продукта</p> <p>Раскрывать этапы жизненного цикла туристского продукта.</p> <p>Характеризовать факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта</p> <p>Характеризовать отличительные особенности гостиничного продукта.</p> <p>Характеризовать уровни гостиничного продукта</p> <p>Характеризовать структуру гостиничного продукта</p>	<p>потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.</p> <p>Профессиональной этикой и этикетом</p> <p>Приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;</p> <p>Методами анализа отличительных особенностей туристской услуги</p> <p>Приемами характеристики структуры гостиничного продукта</p> <p>Методами анализа этапов жизненного цикла туристского продукта.</p> <p>Приемами характеристики факторов, влияющие на создание качественного туристского продукта</p> <p>Приемами характеристики отличительных особенностей гостиничного продукта его уровней и основных свойств .</p>
--	--	--	--	--	--

2.5 Карта компетенций дисциплины.

Карта компетенций дисциплины					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ		«Сервисная деятельность»			
Цель дисциплины	создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общепрофессиональные компетенции					
Компетенции		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
Индекс	Формулировка				
ОПК-3	«Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность»	<p>Знания: Модель качества услуг Критерии и уровни качества услуг Модель восприятия потребителем качества услуги Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания</p> <p>Умения: Охарактеризовать модель качества услуг Раскройте критерии и уровни качества услуг Охарактеризовать модель восприятия потребителем качества услуги Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг гостиничной индустрии Организовывать, и</p>	<p>Проблемные лекции, лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации практического занятия: взаимный опрос с выставлением оценки.</p>	<p>индивидуальное собеседование, защита письменного отчета по практическому заданию; тестирование экзамен</p>	<p><u>Пороговый:</u> Знает модель качества услуг, критерии и уровни качества услуг, модель восприятия потребителем качества услуги, стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания Умеет охарактеризовать модель качества услуг, раскрыть критерии и уровни качества услуг, охарактеризовать модель восприятия потребителем качества услуги Умеет самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии</p> <p><u>Повышенный:</u> Владеет методами контроля</p>

		<p>контролировать процессы обслуживания</p> <p>Владения:</p> <p>Методами контроля процессов обслуживания</p> <p>Методами анализа модели качества услуг</p> <p>Методами изучения критерий и уровней качества услуг</p> <p>Методами анализа модель восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Может организовывать, и контролировать процессы обслуживания</p>			<p>процессов качества обслуживания, анализа модели качества услуг, методами изучения критерий и уровней качества услуг, методами анализа модель восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Может организовывать, регламентировать, контролировать процессы обслуживания</p>
--	--	---	--	--	---

Профессиональные компетенции

Компетенции		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
индекс	формулировка				
ПК-6	«Готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений»	<p>Знания:</p> <p>Роль и предпосылки развития сервисной деятельности, функции сферы услуг. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Услугу как специфический продукт сервисной деятельности.</p> <p>Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира</p> <p>Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе</p>	<p>Проблемные лекции, лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации практического занятия:</p> <p>взаимный опрос с выставлением оценки.</p>	<p>индивидуальное собеседование, защита письменного отчета по практическому заданию; тестирование экзамен</p>	<p><u>Пороговый:</u></p> <p>Знает роль и предпосылки развития сервисной деятельности, функции сферы услуг.</p> <p>Услугу как специфический продукт сервисной деятельности.</p> <p>Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира</p> <p>Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе</p> <p>Зависимость сервисной деятельности от</p>

		<p>Зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения</p> <p>Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций</p> <p>Модель ценности услуги</p> <p>Российскую модель классификации услуг. Фазы жизненного цикла сервисного продукта.</p> <p>Классификации услуг в сервисной деятельности.</p> <p>Умения:</p> <p>Определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности.</p> <p>Анализировать функции сферы услуг</p> <p>Определять роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности.</p> <p>Характеризовать исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира</p> <p>Характеризовать развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе</p>			<p>географических, демографических факторов и расселения</p> <p>Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций</p> <p>Модель ценности услуги</p> <p>Российскую модель классификации услуг. Фазы жизненного цикла сервисного продукта.</p> <p>Классификации услуг в сервисной деятельности.</p> <p>Умеет определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности, анализировать функции сферы услуг</p> <p>Умеет характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности, исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира, развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе</p> <p>Умеет раскрывать зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения, характеризовать государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение</p>
--	--	--	--	--	---

		<p>Раскрывать зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения</p> <p>Характеризовать государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций</p> <p>Характеризовать классификации услуг в сервисной деятельности.</p> <p>Характеризовать российскую модель классификации услуг</p> <p>Характеризовать фазы жизненного цикла сервисного продукта.</p> <p>Характеризовать модель ценности услуги</p> <p>Владение:</p> <p>Методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности</p> <p>Методами анализа функции сферы услуг</p> <p>Методами анализа развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе</p> <p>Методами анализа исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира</p> <p>Методами определения роли сервисной деятельности в</p>			<p>государством сервисных функций, классификации услуг в сервисной деятельности. российскую модель классификации услуг, фазы жизненного цикла сервисного продукта., модель ценности услуги</p> <p><u>Повышенный</u></p> <p>Владеет методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности, анализа функции сферы услуг и развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе</p> <p>Владеет методами анализа исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира, определения роли сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека</p>
--	--	--	--	--	---

		удовлетворении потребностей человека.			
ПК- 8	«Готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя»	<p>Знания:</p> <p>Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.</p> <p>Факторы, влияющие на работу с потребителем</p> <p>Принципы организации обслуживания потребителей.</p> <p>Направления повышения эффективности обслуживания</p> <p>Элементы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Понятие «контактной зоны» и ее особенности</p> <p>Этапы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Сущность сервисной технологии и форм обслуживания</p> <p>Этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.</p> <p>Психологические особенности делового общения в сфере сервиса</p> <p>Отличительные особенности. туристской услуги</p> <p>Основные свойства туристского продукта</p> <p>Этапы жизненного цикла туристского продукта.</p>	<p>Проблемные лекции, лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации практического занятия:</p> <p>взаимный опрос с выставлением оценки.</p>	индивидуальное собеседование, защита письменного отчета по практическому заданию; тестирование экзамен	<p><u>Пороговый:</u></p> <p>Знает роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса, факторы, влияющие на работу с потребителем, принципы организации обслуживания потребителей.</p> <p>Знает элементы сервисного обслуживания потребителей. понятие «контактной зоны» и ее особенности, этапы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Знает сущность сервисной технологии и форм обслуживания, этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса, психологические особенности делового общения в сфере сервиса, отличительные особенности. туристской услуги, основные свойства туристского продукта, этапы его жизненного цикла, факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта</p> <p>Знает отличительные особенности гостиничного продукта его уровни и</p>

		<p>Факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта</p> <p>Отличительные особенности гостиничного продукта.</p> <p>Уровни гостиничного продукта</p> <p>Структуру гостиничного продукта</p> <p>Умения:</p> <p>Определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</p> <p>Раскрывать факторы, влияющие на работу с потребителем</p> <p>Раскрывать принципы организации обслуживания потребителей</p> <p>Определять направления повышения эффективности обслуживания</p> <p>Раскрывать элементы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности</p> <p>Определять этапы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Определять сущность сервисной технологии и форм обслуживания</p> <p>Характеризовать этику и психологию взаимоотношений</p>			<p>структуру.</p> <p>Умеет определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса, раскрывать факторы, влияющие на работу с потребителем, принципы организации обслуживания потребителей, раскрывать элементы сервисного обслуживания потребителей, понятие «контактной зоны» и ее особенности, определять этапы сервисного обслуживания потребителей, сущность сервисной технологии и форм обслуживания</p> <p>Умеет характеризовать этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса, раскрывать психологические особенности делового общения в сфере сервиса. характеризовать отличительные особенности туристской услуги, раскрывать основные свойства туристского продукта, этапы его жизненного цикла.. характеризовать факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта, отличительные особенности гостиничного</p>
--	--	--	--	--	--

		<p>в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса</p> <p>Раскрывать психологические особенности делового общения в сфере сервиса</p> <p>Характеризовать отличительные особенности туристской услуги</p> <p>Раскрывать основные свойства туристского продукта</p> <p>Раскрывать этапы жизненного цикла туристского продукта.</p> <p>Характеризовать факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта</p> <p>Характеризовать отличительные особенности гостиничного продукта.</p> <p>Характеризовать уровни гостиничного продукта</p> <p>Характеризовать структуру гостиничного продукта</p> <p>Владения:</p> <p>Методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</p> <p>Методами анализа факторов, влияющих на работу с потребителем принципов организации обслуживания потребителей.</p>			<p>продукта..его уровни и структуру.</p> <p><u>Повышенный:</u></p> <p>Владеет методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса, анализа факторов, влияющих на работу с потребителем принципов организации обслуживания потребителей., элементов сервисного обслуживания потребителей и особенностей «контактной зоны», этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.</p> <p>Владеет профессиональной этикой и этикетом, приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;</p> <p>Владеет методами анализа отличительных особенностей туристской услуги, приемами характеристики структуры гостиничного продукта, методами анализа этапов жизненного цикла туристского продукта., приемами характеристики факторов,</p>
--	--	--	--	--	---

		<p>Методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания.</p> <p>Методами анализа элементов сервисного обслуживания потребителей и особенностей «контактной зоны» .</p> <p>Методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.</p> <p>Профессиональной этикой и этикетом</p> <p>Приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;</p> <p>Методами анализа отличительных особенностей туристской услуги</p> <p>Приемами характеристики структуры гостиничного продукта</p> <p>Методами анализа этапов жизненного цикла туристского продукта.</p> <p>Приемами характеристики факторов, влияющие на создание качественного туристского продукта</p> <p>Приемами характеристики отличительных особенностей гостиничного продукта его уровней и основных свойств</p>			<p>влияющие на создание качественного туристского продукта, отличительных особенностей гостиничного продукта его уровней и основных свойств .</p>
--	--	--	--	--	---

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	Семестр
		№2	№ 3
		часов	часов
1	2		3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	18	10	8
В том числе:			
Лекции (Л)	4	4	
Практические работы (ПР)	14	6	8
Самостоятельная работа студента (всего)	126	62	64
В том числе:			
СРС в семестре:	117	62	55
Подготовка к практической работе	38	24	14
Подготовка к устному собеседованию по теоретическим разделам	71	38	33
Подготовка к тестированию знаний фактического материала	8		8
СРС в период сессии:	9		9
Подготовка к экзамену	9		9
Вид промежуточной аттестации - экзамен			
ИТОГО: Общая трудоемкость	144 часа	72 часа	72 часа
	4 зач.ед	2 зач.ед.	2 зач.ед.

2. Содержание учебной дисциплины

2.1 Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
3	1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
3	2	История развития сервисной деятельности	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе

			современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
	3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России.
	4	Факторы развития сервисной деятельности	Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.
3	5	Сфера услуг и особенности ее функционирования	Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг Жизненный цикл услуги . Ценность услуги.
3	6	Основы организации сервисной деятельности	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса Процесс обслуживания потребителя «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания.
3	7	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	Показатели качества услуги Качество услуг и обслуживания Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания .
3	8	Этика и психология сервисной деятельности	Профессиональное поведение и этикет Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.
3	9	Сервисные услуги в туризме и их потребители	Турист как потребитель услуг. Роль турагента и туроператора на туристском рынке Специфика туристского продукта Обеспечение качества туристского продукта
	10	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности. Специфика гостиничной услуги Гостиничный продукт как комплекс услуг.

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
			Л	ПЗ	СРС	всего
1	2	3	4	5	6	7
2	1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	2		16	18
2	2	История развития сервисной деятельности		2	16	18
2	3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе		2	16	18
2	4	Факторы развития сервисной деятельности		2	8	10
2	5	Сфера услуг и особенности ее функционирования	2	2	6	10
3	6	Основы организации сервисной деятельности		2	12	14
3	7	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса		2	6	8
3	8	Этика и психология сервисной деятельности			6	6
3	9	Сервисные услуги в туризме и их потребители			11	11
3	10	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.		2	20	22
3		Разделы дисциплины № 1-10	4	14	117	135
					9	9
3		ИТОГО за семестр	18	36	90	144

2.3 Лабораторный практикум
Лабораторный практикум не предусмотрен.

2.4 Примерная тематика курсовых работ
Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану.

3. Самостоятельная работа студента

3.1 Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
2	1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	8 8
2	2	История развития сервисной деятельности	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	8 8
2	3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	8 8
2	4	Факторы развития сервисной деятельности	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	8
2	5	Сфера услуг и особенности ее функционирования	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	6
		ИТОГО в семестре:		62
3	6	Основы организации сервисной деятельности	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	8 4
	7	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	6

3	8	Этика и психология сервисной деятельности	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	6
3	9	Сервисные услуги в туризме и их потребители	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	7 4
	10	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка к тестированию	6 6 8
3		ИТОГО в семестре:		55
3		Подготовка к экзамену		9
		Всего		126

3.2 График работы студента

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Айзинова И.М. Территориальные различия в потреблении населением платных услуг // Вопросы статистики. - 2012. - N 4. - С.40-50.
2. Амирханов М.М. Рекреационно-ориентированный сектор экономики как отрасль национальной экономики России // Инновации. - 2009. - N 5. - С.22-25.
3. Астафьев С. Роль общественного самоуправления в сфере качества продукции и услуг // Стандарты и качество. - 2012. - N 7. - С.64-66.
4. Балаева О. Управление мощностью организации в сфере услуг / О.Балаева, М.Предводителева // Пробл. теории и практики управл. - 2008. - N 3. - С.77-89.
5. Басс А.Ю. Сфера услуг и предпринимательство в экономическом развитии / А.Ю.Басс, Е.А.Разомасова // ЭКО. - 2009. - N 2. - С.75-103.
6. Ватолкина Н. Услуга как социально-экономический феномен и объект управления // Пробл. теории и практики управл. - 2011. - N 3. - С.101-109.
7. Викторов А.Д. Современные проблемы подготовки специалистов для сферы услуг // Инновации. - 2010. - N 4. - С.56-60.
8. Гасанов М. Сфера услуг как фактор развития экономики / М.Гасанов, Д.Гаджиев // Экономист. - 2007. - N 11. - С.73-78.
9. Демидова Л. Сфера услуг России: трудный путь модернизации // Мировая экономика и междунар. отношения. - 2008. - N 2. - С.38-50.
10. Денисов Н.А. Совершенствование перечня и условий предоставления населению услуг социального обслуживания / Денисов Н.А., Порядина Е.Д., Одинцова Е.В. // Уровень жизни населения регионов России. - 2011. - N 3. - С.47-56.
11. Каурова О. Независимые и сетевые гостиницы: управление затратами // Пробл. теории и практики управл. - 2010. - N 10. - С.85-92.
12. Кобяк М.В. Финансово-экономические показатели эффективности работы гостиничных комплексов // Микроэкономика. - 2011. - N 2. - С.192-196.
13. Копытина Е.В. Отечественное гостиничное хозяйство в советский и современный периоды // Микроэкономика. - 2010. - N 3. - С.95-99.
14. Рубцова Н. Сектор услуг современной экономики // Маркетинг. - 2007. - N 1. - С.89-102.
15. Черненко В.А. Теоретические основы исследования сферы сервиса и сферы услуг // Инновации. - 2009. - N 5. - С.18-21.

3.3.1. Контрольные работы

1. Сравнительная характеристика услуг в обществах древнего мира и в средневековом обществе Западной Европы.
2. Сравнительная характеристика услуг в развитых и развивающихся странах
3. Роль демографического фактора в развитии сервисной деятельности.
4. Роль географического фактора в развитии сервисной деятельности.
5. Роль расселения в развитии сервисной деятельности.
6. Сфера обслуживания в советский период
7. Тактика сервисного обслуживания клиента (на примере одного из предприятий сферы услуг).
8. Роль контактной зоны в сервисной деятельности.
9. Общероссийский классификатор услуг населению: структура и задачи.
10. Качество услуги в сервисной деятельности
11. Классификация услуг в практике разных стран (сравнительная характеристика)
12. Особенности жизненного цикла услуги (на примере одного из предприятий)

сферы услуг).

13. Характеристика досуговых услуг.
14. Характеристика основных сервисных служб гостиницы.
15. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве.
16. Хостель – сервисная услуга размещения для молодежи.
17. Питание в системе сервисных услуг.
18. Организация сервисного обслуживания на совещаниях, выставках и конференций.
19. Международная торговля услугами.
20. Особенности организации после продажного обслуживания.
21. Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России.
22. Деловые услуги
23. Услуги связи
24. Туристские услуги
25. Гостиничные услуги
26. Строительные и инжиниринговые услуги
27. Дистрибьюторские услуги
28. Общеобразовательные услуги
29. Финансовые услуги
30. Услуги страхования
31. Услуги по охране здоровья
32. Социальные услуги
33. Характеристика предпринимательской межфирменной сети в гостиничном бизнесе.
34. Характеристика предпринимательской межфирменной сети в индустрии питания.
35. Роль индивидуального обслуживания в развитии потребительского сервиса.
36. Этика обслуживания в сервисной деятельности
37. Роль абонементного обслуживания в развитии потребительского сервиса
38. Особенности развития венчурного бизнеса
39. Интернет-услуги: особенности и перспективы развития
40. Услуги в области рекламы
41. Бытовые услуги
42. Коммунальные услуги.
43. Транспортные услуги
44. Услуги охранных структур.
45. Услуги учреждений занятости

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) (см. Фонд оценочных средств)

4.2. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине (модулю)

Рейтинговая система в Университете не используется.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

5.1 Основная литература

№	Наименование Вид издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	5	6	7	8
1	Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313 (29.10.2019).	1-10	3	ЭБС	-
2	Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же	1-10	3	ЭБС	-

	[Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959 (29.10.2019).				
3	Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - ISBN 978-5-4383-0039-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942 (29.10.2019).	1-10	3	ЭБС	-

5.2 Дополнительная литература

№	Наименование	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	5	6	7	8
1	Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учебное пособие / - 2-е изд., испр. - Рек. УМО. М.: Аспект Пресс, 2006.	1-10	3	36	1
2	Велединский В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / В. Г. Велединский. - 2-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2013. - 176 с.	1-10	3	15	-
3	Романович Ж. А., Калачев С. Л.Сервисная деятельность [Текст] : учебник - Доп. Мин. образования и науки	1-10	3	20	-

	РФ. М. : Дашков и К, 2012.				
4	Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие - Рек. УМО. М. : Дашков и К, 2013.	1-10	3	15	-
5	Скобкин. С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учебное пособие М. : Магистр, 2007.	1-10	3	15	-
6	Федцов В. Г. .Культура гостинично- туристского сервиса [Текст] : учебное пособие - Рек. УМО.	1-10	3	11	-
7	Введение в специальность. История сервиса [Текст] : учебное пособие / Д. А. Аманжолова, В. Э. Багдасарян, В. Н. Горлов и др. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.	1-10	3	51	-
8	Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск : НГТУ, 2015. - 104 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-2796-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:	1-10	3	ЭБС	-

	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415 (29.10.2019).				
9	Иванова, Н.С. Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 167 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/63846 . — Загл. с экрана. (дата обращения 05.11.2019)	1-10	3	ЭБС	
10	Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. — 116 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/90171 . — Загл. с экрана. (дата обращения 05.11.2019)	1-10	3	ЭБС	

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 28.10.2019).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 28.10.2019).
3. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 28.10.2019).
4. World Trade Organization [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/statis_e.htm, свободный (дата обращения: 28.10.2019).
5. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 28.10.2019).
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 28.10.2019).
7. Лица России [Электронный ресурс] : мультимедийный проект. – Режим доступа: <http://rusnations.ru>, свободный (дата обращения: 28.10.2019).
8. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим

- доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 28.10.2019).
9. Основные социально-экономические показатели [Электронный ресурс] : [сайт] // ИКСИ. – Режим доступа: <https://icss.ru/macro>, свободный (дата обращения: 28.10.2019).
 10. Прайм. Агентство экономической информации [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://1prime.ru>, свободный (дата обращения: 28.10.2019).
 11. Труды преподавателей [Электронный ресурс] : коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 28.10.2019).
 12. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 28.10.2019).
 13. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс] : базы данных и аналитические публикации. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru>, свободный (дата обращения: 28.10.2019).
 14. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 28.10.2019).
 15. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Закон о защите прав потребителя" - <http://www.zakon-o-potrebitele.ru> - (дата обращения 18.10.2019)
2. Общероссийский классификатор услуг (ОКУН) - <http://www.klassifikators.ru/okun> (дата обращения 18.10.2019)
3. Объединение потребителей России На сайте содержится информация о защите прав потребителей товаров и услуг.[Электронный ресурс] - www.potrebitel-russia.ru (дата обращения 18.10.2019)
4. Торговля в России. 2011: Стат. сб./ Росстат. - М., 2011. – 519 с. URL: http://gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/publishing/catalog/statisticCollections/doc_113991665360 Информационный портал Консультант Плюс [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения 18.10.2019)
5. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. <http://ratanews.ru/statistics/> . RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств, РАТА). (дата обращения 18.10.2019)
6. Российский туризм. http://russiantourism.ru/main/main_15143.html [Russiantourism.ru](http://russiantourism.ru) –

- это портал о туризме в России и ближнем зарубежье. (дата обращения 18.10.2019)
7. Все о туризме. Туристическая библиотека. http://tourlib.net/books_tourism/aleks21.htm. Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека» посвящен проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях и рекреации, а также обсуждения проблем туристического образования. (дата обращения 18.10.2019)
 8. Мальская, М.П. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] / М.П. Мальская, Л.Г. Пандяк. – Электрон текст дан. – Режим доступа: http://uchebnikionline.ru/turizm/gotelniy_biznes_-_malksa_mp/yakist_obsługovuvannya_gotelniy_sferi.htm (дата обращения: 20.04.2019).
 9. Панель домашнего потребления (SCIF Panel) Этот сайт посвящен уникальному российскому проекту по изучению предпочтений в покупках и потреблении различных товаров повседневного спроса, а также потребления в сфере услуг. [Электронный ресурс], – Режим доступа: <http://romir.ru/> (дата обращения: 20.04.2019).
 10. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - На сайте содержится обзорная, аналитическая и статистическая информация о рынке гостиничных услуг [Электронный ресурс] <http://www.frontdesk.ru> (дата обращения: 20.04.2019).
 11. Гильдии Маркетологов. На сайте содержится информация в сфере маркетинговые статьи, книги, электронные учебники.[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.marketologi.ru/> ,(дата обращения: 20.04.2019).

6. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные лекционные аудитории, в том числе, для проведения лекций с использованием мультимедийных и интерактивных технологий. Лекционные аудитории должны быть оснащены: видеопроектором, экраном, ноутбуком с необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint), затемненными окнами, периферией к оборудованию, интерактивной доской с периферией.

6.2 Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

Рабочее место преподавателя и студента должно быть оснащено: стационарным компьютером или ноутбуком с периферией и необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint).

6.3 Требования к специализированному оборудованию:

Специализированное оборудование не требуется.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ *(Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)*

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	<p>В процессе лекционного занятия студент должен выделять важные моменты, выводы, анализировать основные положения. Если при изложении материала преподавателем создана проблемная ситуация, пытаться предугадать дальнейший ход рассуждений. Это способствует лучшему усвоению материала лекции и облегчает запоминание отдельных выводов. На лекции необходимо обращать внимание не только на текстовое содержание или устное изложение, но и на весь, предлагаемый преподавателем иллюстративный материал в электронной презентации. Для более прочного усвоения знаний лекцию необходимо конспектировать. Конспект лекций должен быть в отдельной тетради. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на лабораторных занятиях.</p>
Тестирование	<p>Перед тем как приступить к подготовке, необходимо ознакомиться с темами, которые будут включены в контрольную работу и ответить на рекомендуемые вопросы. Нужно изучить содержание учебника и прочитать темы раздела, которые будут проверяться на контрольной. Вместе с текстом учебного пособия нужно прочитать лекции по данной теме и повторить содержание практических работ, так как часто вопросы тестов сформулированы по практическим заданиям. Повторение тем следует начинать от сложных к простым.. На тесты с развернутым ответом отводится времени в среднем от 20 до 30 минут.</p>
Практическая работа	<p>Практические занятия по «Сервисной деятельности» ставят целью научить студентов навыками работы с различными источниками информации и закрепить знания, полученные при изучении теоретического курса. Целью проведения семинарских занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» является закрепление полученных знаний, формирование умений и профессиональных навыков,</p>

	<p>компетентного принятия решений. Задачами практических занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» являются: - получение базовых представлений об истории развития сервиса; - представление о сущности и классификации услуг как формы удовлетворения потребностей человека, специфики психологических, этических, эстетических, организационно-технологических аспектов культуры сервиса, маркетинга в сфере услуг; - изучение форм, методов и правил обслуживания потребителей. Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно- теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые ситуации, с которыми должен справляться специалист в области сервиса на предприятиях сервисной отрасли.</p>
<p>Подготовка к экзамену</p>	<p>При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, материалы практических работ.. Подготовка к экзамену - это тщательная систематизация материала при вдумчивом повторении, запоминании формулировок, установлении внутри предметных связей, увязке различных тем и разделов, закреплении путем решения задач. Необходимо посетить консультации перед экзаменом, также можно воспользоваться индивидуальными консультациями с преподавателем. Здесь студент имеет полную возможность получить ответ на все неясные ему вопросы. А для этого он должен проработать до консультации весь курс..</p>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Использование на занятиях слайд-презентаций
2. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии):

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.);

Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузеризображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузерDjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО
PDF ридерFoxitReader	свободно распространяемое ПО
Операционная система WindowsPro	договор №Tr000043844 от 22.09.15г.
Самотур	Лицензии находятся на факультете

11. Иные сведения

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю) для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	ПК-6	Экзамен
2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности..	ПК-6	Экзамен
3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	ПК-6	Экзамен
4	Факторы развития сервисной деятельности	ПК-6	Экзамен
5	Сфера услуг и особенности ее функционирования	ПК-6	Экзамен
6	Основы организации сервисной деятельности	ПК-8	Экзамен
7	Проблемы качества и безопасности в практике	ОПК-3	Экзамен
8	Этика и психология сервисной деятельности	ПК-8	Экзамен
9	Сервисные услуги в туризме и их потребители	ПК-8	Экзамен
10	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности	ПК-8	Экзамен

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-3	«Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность»	знать	
		1 Модель качества услуг	ОПК-331
		2... Критерии и уровни качества услуг	ОПК-3 32
		3. Модель восприятия потребителем качества услуги	ОПК-3 33
		4. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания	ОПК-3 34
		уметь	
		1. Охарактеризовать модель качества услуг	ОПК-3У1
		2 Раскройте критерии и уровни качества услуг	ОПК-3 У2
		3. Охарактеризовать модель восприятия потребителем качества услуги	ОПК-3 У3
		4. Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии	ОПК-3 У4
		5. Организовывать, и контролировать процессы обслуживания	ОПК-3 У5
		владеть	
		1 Методами анализа модели качества услуг	ОПК-3 В1
		2. Методами изучения критериев и уровней качества услуг	ОПК-3 В2
		3 Методами анализа модели восприятия потребителем качества услуги	ОПК-3 В3
		4. Методами контроля процессов качества обслуживания	ОПК-3 В4
ПК-6	«Готовностью сервисной деятельности соответствия этнокультурными, историческими религиозными	знать	
		1. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности.	ПК-6 31
		2. Функции сферы услуг	ПК-6 32
		3. Роль сервисной деятельности в удовлетворении	ПК-6 33

традициями, выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений»	к	потребностей человека.	
		4. Услугу как специфический продукт сервисной деятельности.	ПК-6 34
		5. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира	ПК-6 35
		6. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	ПК-6 36
		7. Зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения	ПК-6 37
		8. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций	ПК-6 38
		9. Классификации услуг в сервисной деятельности.	ПК-6 39
		10. Российскую модель классификации услуг.	ПК-6 310
		11. Фазы жизненного цикла сервисного продукта.	ПК-6 311
		12. Модель ценности услуги	ПК-6 312
		уметь	
		1. Определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности.	ПК-6 У1
		2. Анализировать функции сферы услуг	ПК-6 У2
		3. Определять роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.	ПК-6 У3
		4. Характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности.	ПК-6 У4
		5. Характеризовать исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира	ПК-6 У5
		6. Характеризовать развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	ПК-6 У6
		7. Раскрывать зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения	ПК-6 У7

		8. Характеризовать государственное-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций	ПК-6 У8
		9. Характеризовать классификации услуг в сервисной деятельности.	ПК-6 У9
		10. Характеризовать российскую модель классификации услуг.	ПК-6 У10
		11. Характеризовать фазы жизненного цикла сервисного продукта.	ПК-6 У11
		12. Характеризовать модель ценности услуги	ПК-6 У12
		владеть	
		1. Методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности.	ПК-6 В1
		2. Методами анализа функции сферы услуг	ПК-6 В2
		3. Методами определения роли сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.	ПК-6 В3
		4. Характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности.	ПК-6 В4
		5. Методами анализа исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира	ПК-6 В5
		6. Методами анализа развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе	ПК-6 В6
		7. Методами анализа зависимости сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения	ПК-6 В7
		8. Приемами определения государственное-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций	ПК-6 В8
		9. Методами характеристики классификации услуг в	ПК-6 В9

		сервисной деятельности.	
		10. Методами характеристики российской модели классификации услуг.	ПК-6 В10
		11. Методами анализа фаз жизненного цикла сервисного продукта.	ПК-6 В11
		12. Методами анализа модели ценности услуги	ПК-6 В12
ПК- 8	«Готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя»	знать	
		1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	ПК- 8 31
		2. Факторы, влияющие на работу с потребителем	ПК- 8 32
		3. Принципы организации обслуживания потребителей.	ПК- 8 33
		4. Направления повышения эффективности обслуживания	ПК- 8 34
		5. Элементы сервисного обслуживания потребителей	ПК- 8 35
		6.. Понятие «контактной зоны» и ее особенности	ПК- 8 36
		7. Этапы сервисного обслуживания потребителей	ПК- 8 37
		8.Сущность сервисной технологии и форм обслуживания	ПК- 8 38
		9. Этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.	ПК- 8 39
		10. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	ПК- 8 310
		11. Отличительные особенности туристской услуги	ПК- 8 311
		12. Основные свойства туристского продукта	ПК- 8 312
		13. Этапы жизненного цикла туристского продукта.	ПК- 8 313
		14. Факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта	ПК- 8 314
15. Отличительные	ПК- 8 315		

	особенности гостиничного продукта.	
	16. Уровни гостиничного продукта	ПК- 8 316
	17. Структуру гостиничного продукта	ПК- 8 317
	уметь	
	1. Определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	ПК- 8 У1
	2. Раскрывать факторы, влияющие на работу с потребителем	ПК- 8 У2
	3. Раскрывать принципы организации обслуживания потребителей.	ПК- 8 У3
	4. Определять направления, повышение эффективности обслуживания	ПК- 8 У4
	5. Раскрывать элементы сервисного обслуживания потребителей	ПК- 8 У5
	6.. Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности	ПК- 8 У6
	7. Определять этапы сервисного обслуживания потребителей	ПК-13У7
	8. Определять сущность сервисной технологии и форм обслуживания	ПК- 8 У8
	9. Характеризовать этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.	ПК- 8 У9
	10. Раскрывать психологические особенности делового общения в сфере сервиса	ПК- 8 У10
	11. Характеризовать отличительные особенности туристской услуги	ПК- 8 У11
	12. Раскрывать основные свойства туристского продукта	ПК- 8 У12

		13. Раскрывать этапы жизненного цикла туристского продукта.	ПК- 8 У13
		14. Характеризовать факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта	ПК- 8 У14
		15. Характеризовать отличительные особенности гостиничного продукта.	ПК- 8 У15
		16. Характеризовать уровни гостиничного продукта	ПК- 8 У16
		17. Характеризовать структуру гостиничного продукта	ПК- 8 У17
		владеть	
		1. Методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	ПК- 8 В1
		2. Методами анализа факторов, влияющих на работу с потребителем	ПК- 8 В2
		3. Методами анализа принципов организации обслуживания потребителей.	ПК- 8 В3
		4. Методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания	ПК- 8 В4
		5. Методами анализа элементов сервисного обслуживания потребителей	ПК- 8 В5
		6.. Методами анализа особенностей «контактной зоны»	ПК- 8 В6
		7. Методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей	ПК- 8 В7
		8. Методами анализа сущности сервисной технологии и форм обслуживания	ПК- 8 В8
		9. Профессиональной этикой и этикетом	ПК- 8 В9
		10 Приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;	ПК- 8 В10
		11. Методами анализа	ПК- 8 В11

		отличительных особенностей. туристской услуги	
		12. Приемами характеристики основных свойств туристского продукта	ПК- 8 В12
		13. Методами анализа этапов жизненного цикла туристского продукта.	ПК- 8 В13
		14. Приемами характеристики факторов, влияющие на создание качественного туристского продукта	ПК- 8 В14
		15. Приемами характеристики отличительных особенностей гостиничного продукта.	ПК- 8 В15
		16. Приемами характеристики уровней гостиничного продукта	ПК- 8 В16
		17. Приемами характеристики структуры гостиничного продукта	ПК- 8 В17

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(ЭКЗАМЕН)**

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
Раздел 1		
Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей ПК-6		
1	Определите роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Охарактеризуйте функции сферы услуг.	ПК-6 З1 ПК-6 З2 ПК-6 У1 ПК-6 В1 ПК-6 У2 ПК-6 В2
2	Охарактеризуйте роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.	ПК-6 З3 ПК-6 У3 ПК-6 В3
3	Охарактеризуйте услугу как специфический продукт сервисной деятельности.	ПК-6 З4 ПК-6 У4 ПК-6 В4
4	Охарактеризуйте отличия услуги от материально-вещественного товара	ПК-6 З4 ПК-6 У4 ПК-6 В4
Раздел 2		
Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.. ПК-6		
5	Охарактеризуйте услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.	ПК-6 З5 ПК-6 У5

		ПК-6 В5
6	Охарактеризуйте зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.	ПК-6 З5 ПК-6 У5 ПК-6 В5
7	Охарактеризуйте услуги в средневековом обществе Западной Европы.	ПК-6 З5 ПК-6 У5 ПК-6 В5
8	Охарактеризуйте влияние индустриального производства на сервисную деятельность.	ПК-6 З5 ПК-6 У5 ПК-6 В5
9	Охарактеризуйте сервисную деятельность в обществе постиндустриального типа. Дайте оценку факторов, влияющих на ее развитие.	ПК-6 З5 ПК-6 У5 ПК-6 В5
10	Охарактеризуйте сервисную деятельность в развивающихся странах.	ПК-6 З5 ПК-6 У5 ПК-6 В5
Раздел 3		
Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе ПК-6		
11	Раскройте объективные факторы развития услуг в России	ПК-6 З6 ПК-6 У6 ПК-6 В6
12	Охарактеризуйте развитие услуг и сервисной деятельности в дореволюционной России.	ПК-6 З6 ПК-6 У6 ПК-6 В6
13	Охарактеризуйте этапы развития сервисной деятельности в советский период	ПК-6 З6 ПК-6 У6 ПК-6 В6
14	Охарактеризуйте роль сектора услуг в экономике современной России	ПК-6 З6 ПК-6 У6 ПК-6 В6
15	Охарактеризуйте особенности развития сервисной деятельности в современной России	ПК-6 З6 ПК-6 У6 ПК-6 В6
Раздел 4		
Факторы развития сервисной деятельности ПК-6		
16	Охарактеризуйте роль физико-географического фактора и типов расселения людей в развитии сервисной деятельности.	ПК-6 З7 ПК-6 У7 ПК-6 В7
17	Охарактеризуйте взаимосвязи демографических	ПК-6 З7

	процессов с сервисной деятельностью в той или иной стране.	ПК-6 У7 ПК-6 В7
18	Охарактеризуйте государственное-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций на примере страны (по выбору студента)	ПК-6 З8 ПК-6 У8 ПК-6 В8
Раздел 5 Сфера услуг и особенности ее функционирования ПК-6		
19	Охарактеризуйте классификации услуг в сервисной деятельности. Сопоставьте разные типы классификаций услуг и сервисной деятельности. Укажите преимущества и ограничения.	ПК-6 З9 ПК-6 У9 ПК-6 В9
20	Охарактеризуйте российскую модель классификации услуг. Укажите какие группы услуг включены в классификатор.	ПК-6 З10 ПК-6 У10 ПК-6 В10
21	Охарактеризуйте фазы жизненного цикла сервисного продукта. Проанализируйте жизненные циклы товара и услуги. Раскройте различия и общие черты	ПК-6 З11 ПК-6 У11 ПК-6 В11
22	Охарактеризуйте модель ценности услуги	ПК-6 З5 ПК-6 У12 ПК-6 В12
Раздел 6 Основы организации сервисной деятельности ПК- 8		
23	Определите роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Охарактеризуйте факторы, влияющие на работу с потребителем.	ПК- 8 З1 ПК- 8 З2 ПК- 8 У1 ПК- 8 У2 ПК- 8 В1 ПК- 8 В2
24	Охарактеризуйте принципы организации обслуживания потребителей. Раскройте направления, за счет которых достигается повышение эффективности обслуживания.	ПК- 8 З3 ПК- 8 З4 ПК- 8 У3 ПК- 8 У4 ПК- 8 В3 ПК- 8 В4
25	Охарактеризуйте элементы сервисного обслуживания потребителей	ПК- 8 З5 ПК- 8 У5 ПК- 8 В5
26	Раскройте понятие «контактной зоны» и ее особенности.	ПК- 8 З3 З6 ПК- 8 У6 ПК- 8 В6

27	Охарактеризуйте этапы сервисного обслуживания потребителей	ПК- 8 37 ПК- 8 У7 ПК- 8 В7
28	Раскройте сущность сервисной технологии и форм обслуживания	ПК- 8 38 ПК- 8 У8 ПК- 8 В8
29	Охарактеризуйте индивидуальное обслуживание как прогрессивную форму обслуживания	ПК- 8 38 ПК- 8 У8 ПК- 8 В8
Раздел 7 Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса ОПК-3		
30	Охарактеризуйте модель качества услуг	ОПК-3 31 ОПК-3 У1 ОПК-3 В1
31	Раскройте критерии и уровни качества услуг	ОПК-3 32 ОПК-3 У2 ОПК-3 В2
32	Охарактеризуйте модель восприятия потребителем качества на примере услуги (по выбору студента)	ОПК-3 33 ОПК-3 У3 ОПК-3 В3
33	Охарактеризуйте процесс управления качеством услуг на примере услуги (по выбору студента) Раскройте факторы, воздействующие на качественное обслуживание.	ОПК-3 34 ОПК-3 У4 ОПК-3 У5 ОПК-3 В4
Раздел 8 Этика и психология сервисной деятельности ПК- 8		
34	Охарактеризуйте этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.	ПК- 8 39 ПК- 8 У9 ПК- 8 В9
35	Раскройте психологические особенности делового общения в сфере сервиса	ПК- 8 310 ПК- 8 У10 ПК- 8 В10
Раздел 9 Сервисные услуги в туризме и их потребители ПК- 8		
36	Дайте определение туристской услуги. Раскройте ее отличительные особенности. Охарактеризуйте основные и дополнительные услуги, оказываемые	ПК- 8 311 ПК- 8 У11 ПК- 8 В11

	туристским предприятием	
37	Дайте определение туристского продукта и охарактеризуйте его основные свойства. Раскройте этапы жизненного цикла туристского продукта.	ПК- 8 312 ПК- 8 1313 ПК- 8 У12 ПК- 8 У13 ПК- 8 В12 ПК- 8 В13
38	Охарактеризуйте факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта и условия создания качественного сервиса на туристском предприятии	ПК- 8 314 ПК- 8 У14 ПК- 8 В14
Раздел 10		
Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности ПК- 8		
39	Охарактеризуйте отличия гостиничной услуги от товара. Раскройте факторы, влияющие на изменчивость гостиничных услуг.	ПК- 8 315 ПК- 8 У15 ПК- 8 В15
40	Охарактеризуйте отличительные особенности гостиничного продукта.	ПК- 8 315 ПК- 8 У15 ПК- 8 В15
41	Охарактеризуйте составляющие комплексного гостиничного продукта	ПК- 8 315 ПК- 8 У15 ПК- 8 В15
42	Раскройте структуру гостиничного продукта с точки зрения потребителей	ПК- 8 317 ПК- 8 У17 ПК- 8 В17
43	Охарактеризуйте уровни гостиничного продукта	ПК- 8 1316 ПК- 8 У16 ПК- 8 В16
44	Охарактеризуйте структуру гостиничного продукта	ПК- 8 317 ПК- 8 У17 ПК- 8 В17

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене - по пятибалльной шкале.

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.