

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



С.В. Жеглов  
«30» августа 2018 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Сервисная деятельность в туризме**

Уровень основной профессиональной образовательной программы:  
бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения: очная

Сроки освоения ОПОП: 4 года - нормативный

Факультет: естественно-географический

Кафедра: экономической и социальной географии и туризма

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 1. Цели освоения дисциплины.

Целями освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме» является формирование компетенций ФГОС ВО посредством создания 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 Сервисная деятельность в туризме относится к вариативной части Блока 1 - Б1.В.ОД.17.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Человек и его потребности»  
« Психология»  
«География туризма»

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

« Организация туроператорской и турагентской деятельности»  
« Конфликтология»  
« Управление качеством услуг в туризме»

**2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, 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 «Способностью организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов»	<p>Особенности организации процесса обслуживания потребителей и туристов. 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>Модель ценности услуги</p> <p>Российскую модель классификации услуг. Фазы жизненного цикла сервисного продукта.</p> <p>Классификации услуг в сервисной деятельности.</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, демографических факторов и расселения</p> <p>Характеризовать государственнно-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</p>	<p>Приемами организации процесса обслуживания потребителей и туристов. 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>

				продукта. Характеризовать модель ценности услуги	
2	ПК-12	«Способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии»	Модель качества услуг Критерии и уровни качества услуг Модель восприятия потребителем качества услуги Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания	Охарактеризовать модель качества услуг Раскрыть критерии и уровни качества услуг Охарактеризовать модель восприятия потребителем качества услуги Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии Организовывать, и контролировать процессы обслуживания	Методами контроля процессов качества обслуживания Методами анализа модели качества услуг Методами изучения критерий и уровней качества услуг Методами анализа модель восприятия потребителем качества услуги Может организовывать, и контролировать процессы обслуживания
3	ПК 13	«Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов»	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Факторы, влияющие на работу с потребителем Принципы организации обслуживания потребителей. Направления повышения эффективности обслуживания Элементы сервисного обслуживания потребителей Понятие «контактной зоны» и ее особенности Этапы сервисного обслуживания потребителей Сущность сервисной технологии и форм обслуживания Этику и психологию	Определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса Раскрывать факторы, влияющие на работу с потребителем Раскрывать принципы организации обслуживания потребителей Определять направления повышения эффективности обслуживания Раскрывать элементы сервисного обслуживания потребителей Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности	Методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса Методами анализа факторов, влияющих на работу с потребителем принципов организации обслуживания потребителей. Методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания. Методами анализа элементов сервисного обслуживания потребителей и особенностей «контактной зоны» . Методами анализа этапов сервисного обслуживания

			<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		формирование компетенций ФГОС ВО посредством создания 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 компетенции освоения
Индекс	Формулировка				
ОПК-3	«Способностью организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов»	Знания Особенности организации процесса обслуживания потребителей и туристов. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности, функции сферы услуг. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека. 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 Зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и	лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации практического занятия: взаимный опрос с выставлением оценки, творческие занятия, собеседование, самостоятельная работа с рекомендованным и источниками.	индивидуальное собеседование, защита письменного отчета по практическому заданию; реферат тестирование экзамен	<u>Пороговый:</u> Знает и объясняет: роль и предпосылки развития сервисной деятельности, функции сферы услуг; 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; Зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения; Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций;

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

		<p>сервисной деятельности. Характеризовать российскую модель классификации услуг Характеризовать фазы жизненного цикла сервисного продукта. Характеризовать модель ценности услуги</p> <p>Навыки организации процесса обслуживания потребителей и туристов. Методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности Методами анализа функции сферы услуг Методами анализа развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе Методами анализа исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира Методами определения роли сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.</p>			<p><u>Повышенный</u> Свободно владеет методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности, анализа функции сферы услуг и развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе Владеет методами анализа исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира, определения роли сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека</p>
<b>Профессиональные компетенции</b>					
<b>Компетенции</b>		<b>Перечень компонентов</b>	<b>Технологии формирования</b>	<b>Форма оценочного средства</b>	<b>Уровни освоения компетенции</b>
<b>индекс</b>	<b>формулировка</b>				
ПК-12	«Способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии»	<p>Знания Модель качества услуг Критерии и уровни качества услуг Модель восприятия потребителем качества услуги</p>	<p>лекции с использованием слайд-презентаций, использование активных форм организации</p>	<p>индивидуальное собеседование, защита письменного отчета по практическому заданию; реферат</p>	<p><u>Пороговый:</u> Знает и может пояснить модель качества услуг, критерии и уровни качества услуг, модель восприятия потребителем качества услуги,</p>



		<p>Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания</p> <p>Умения</p> <p>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 туристской индустрии          Организовывать, и контролировать процессы обслуживания</p> <p>Навыки</p> <p>Методами контроля процессов качества обслуживания          Методами анализа модели качества услуг          Методами изучения критерий и уровней качества услуг          Методами анализа модель восприятия потребителем качества услуги          Может организовывать, и контролировать процессы обслуживания</p>	<p>практического занятия: взаимный опрос с выставлением оценки, творческие занятия, собеседование, самостоятельная работа с рекомендованным и источниками.</p>	<p>тестирование экзамен</p>	<p>стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания</p> <p>Умеет охарактеризовать модель качества услуг, раскрыть критерии и уровни качества услуг, охарактеризовать модель восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Умеет самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии</p> <p><u>Повышенный:</u></p> <p>Свободно и самостоятельно владеет методами контроля 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>
ПК-13	«Способностью к общению с потребителями туристского продукта,	<p>Знания</p> <p>Роль обслуживания потребителей в повышении</p>	<p>лекции с использованием слайд-презентаций,</p>	<p>индивидуальное собеседование, защита письменного</p>	<p><u>Пороговый:</u></p> <p>Знает и объясняет роль обслуживания потребителей в</p>

	<p>обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов»</p>	<p>конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.          Факторы, влияющие на работу с потребителем          Принципы организации обслуживания потребителей.          Направления повышения эффективности обслуживания          Элементы сервисного обслуживания потребителей          Понятие «контактной зоны» и ее особенности          Этапы сервисного обслуживания потребителей          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 жизненного цикла туристского продукта.          Факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта          Отличительные особенности гостиничного продукта.          Уровни гостиничного</p>	<p>использование активных форм организации практического занятия: взаимный опрос с выставлением оценки, творческие занятия, собеседование, самостоятельная работа с рекомендованным и источниками.</p>	<p>отчета по практическому заданию; реферат тестирование экзамен</p>	<p>повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса, факторы, влияющие на работу с потребителем, принципы организации обслуживания потребителей.          Знает элементы сервисного обслуживания потребителей. понятие «контактной зоны» и ее особенности, этапы сервисного обслуживания потребителей          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          Знает отличительные особенности гостиничного продукта его уровни и структуру.          Умеет определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности</p>
--	---	--	--	--	---

		<p>продукта Структуру гостиничного продукта</p> <p>Умения Определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса Раскрывать факторы, влияющие на работу с потребителем Раскрывать принципы организации обслуживания потребителей Определять направления повышения эффективности обслуживания Раскрывать элементы сервисного обслуживания потребителей Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности Определять этапы сервисного обслуживания потребителей Определять сущность сервисной технологии и форм обслуживания Характеризовать этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса Раскрывать психологические особенности делового общения в сфере сервиса</p>			<p>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 продукта..его уровни и структуру.</p> <p><u>Повышенный:</u> Свободно владеет</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>Навыки</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</p>			<p>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, влияющие на создание качественного туристского продукта, отличительных особенностей гостиничного продукта его уровней и</p>
--	--	---	--	--	--

		<p>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>ОСНОВНЫХ СВОЙСТВ .</p>
--	--	--	--	--	---------------------------

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

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

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 3 (часов)
1	2	3
<b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>В том числе:</b>		
<b>Лекции (Л)</b>	18	18
<b>Практические работы (ПР)</b>	36	36
<b>Самостоятельная работа студента</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>В том числе:</b>		
<b><i>СРС в семестре:</i></b>	<b>54</b>	<b>54</b>
Подготовка к практической работе	14	14
Подготовка к устному собеседованию по теоретическим разделам	26	26
Подготовка к тестированию знаний фактического материала	4	4
Подготовка к защите электронных рефератов-презентаций	6	6
Подготовка к творческим занятиям	4	4
<b><i>СРС в период сессии:</i></b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>Вид промежуточной аттестации - экзамен</b>		
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>144 часа</b>	<b>144 часа</b>
	<b>4 зач.ед</b>	<b>4 зач.ед</b>

### 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	3	Развитие услуг и сервисной деятельности в	Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных

		российском обществе	механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России.
3	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.
3	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)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ПЗ	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8
3	1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	2	6	6	14	1-я неделя: лекция 1-3 неделя практические работы: собеседование, практическое задание
3	2	История развития сервисной деятельности	2	6	6	14	3-я неделя: лекция  4-6 неделя: собеседование, практическое задание
3	3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	2	4	6	12	5-я неделя: лекция 7-8 неделя практические работы: собеседование, практическое задание
3	4	Факторы развития сервисной деятельности	2	2	4	8	7-я неделя: лекция 9- неделя: практические работы: собеседование, практическое задание
3	5	Сфера услуг и особенности ее функционирования	2	4	6	12	9-я неделя: лекция 10-11 неделя: практические работы: собеседование, практическое задание тестирование
3	6	Основы организации сервисной деятельности	2	4	4	10	11-я неделя: лекция  12-13 неделя практические работы: собеседование, практическое задание Творческое задание защита электронного реферата-презентации,
3	7	Проблемы качества и	2	4	6	12	13-я неделя: лекция 15 неделя: лекция



		безопасности в практике современного сервиса					14-15 неделя практические работы: собеседование, практическое задание Творческое задание защита электронного реферата- презентации,
3	8	Этика и психология сервисной деятельности	-	2	6	8	16-я неделя собеседование, практическое задание Творческое задание защита электронного реферата- презентации,
3	9	Сервисные услуги в туризме и их потребители	2	2	4	8	17-я неделя: лекция 17 неделя практические работы: собеседование, практическое задание
3	10	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	2	2	6	10	18 неделя практические работы: собеседование, практическое задание тестирование
3		Разделы дисциплины № 1-10	18	36	54	108	
						36	экзамен
3		<b>ИТОГО за семестр</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>144</b>	

### 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
3	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)	4 2

3	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)	4 2
3	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)	4 2
3	4	Факторы развития сервисной деятельности	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	2 2
3	5	Сфера услуг и особенности ее функционирования	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка к тестированию	2 2 2
3	6	Основы организации сервисной деятельности	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к защите электронного реферата-презентации (работа с литературой, сайтами)	2 2
3	7	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к творческому заданию 3. Подготовка к защите электронного реферата-презентации (работа с литературой, сайтами)	2 2 2
3	8	Этика и психология сервисной деятельности	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к творческому заданию 3. Подготовка к защите электронного реферата-презентации (работа с литературой, сайтами)	2 2 2
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)	2 2
3	10	Специфика предоставления сервисных услуг в	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами)	2

		гостиничной деятельности.	2. Подготовка к практической работе (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 3. Подготовка к тестированию	2 2
3		<b>ИТОГО в семестре:</b>		<b>54</b>

### 3.2 График работы студента

#### Семестр № 3

Форма оценочного средства	Условное обозначение	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Собеседование	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб	Сб
Защита (отчет) практических работ	Зпр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр	Злр
Тестирование письменное	Тсп											Тсп							Тсп
Творческое задание	Тз													Тз	Тз	Тз	Тз		
Реферат (защита электронного реферата-презентации)	Реф													Реф	Реф	Реф	Реф		

### 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.

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

### 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	1-10	3	ЭБС	-

	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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=221313">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=221313</a> (29.11.2017).				
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 [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457959</a> (29.11.2017).	1-10	3	ЭБС	-
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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225942">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225942</a> (29.11.2017).	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.,	1-10	3	36	1

	испр. - Рек. УМО. М.: Аспект Пресс, 2006.				
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 РФ. М. : Дашков и К, 2012.	1-10	3	20	-
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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438415">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438415</a> (29.11.2017).	1-10	3	ЭБС	-
9	Иванова, Н.С. Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие —	1-10	3	ЭБС	

	Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 167 с. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/63846">https://e.lanbook.com/book/63846</a> . — Загл. с экрана. (дата обращения 05.12.2017)				
10	Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. — 116 с. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/90171">https://e.lanbook.com/book/90171</a> . — Загл. с экрана. (дата обращения 05.12.2017)	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: 28.11.2016).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2016).
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: 28.11.2016).
4. World Trade Organization [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: [https://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/statis\\_e.htm](https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/statis_e.htm), свободный (дата обращения: 28.11.2016).
5. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2016).
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2016).
7. Лица России [Электронный ресурс] : мультимедийный проект. – Режим доступа: <http://rusnations.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2016).
8. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2016).
9. Основные социально-экономические показатели [Электронный ресурс] : [сайт] // ИКСИ. – Режим доступа: <https://icss.ru/macro>, свободный (дата обращения: 28.11.2016).
10. Прайм. Агентство экономической информации [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://1prime.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2016).
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: 28.11.2016).
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](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 28.11.2016).



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: 28.11.2016).
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: 28.11.2016).
15. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2017).

#### **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 18.11.2017)
2. Общероссийский классификатор услуг (ОКУН) - <http://www.klassifikators.ru/okun> (дата обращения 18.11.2017)
3. Объединение потребителей России На сайте содержится информация о защите прав потребителей товаров и услуг.[Электронный ресурс] - [www.potrebitel-russia.ru](http://www.potrebitel-russia.ru) (дата обращения 18.11.2017)
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](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 18.11.2017)
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 18.11.2017)
6. Российский туризм. [http://russiantourism.ru/main/main\\_15143.html](http://russiantourism.ru/main/main_15143.html) [Russiantourism.ru](http://Russiantourism.ru) – это портал о туризме в России и ближнем зарубежье. (дата обращения 18.11.2017)
7. Все о туризме. Туристическая библиотека.

- [http://tourlib.net/books\\_tourism/aleks21.htm](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 18.11.2017)
8. Бесплатная библиотека стандартов и нормативов. <http://www.docload.ru/Basesdoc/4/4812/index.htm> ГОСТ Р 50681-94 ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ(дата обращения 18.11.2017)
9. Мальская, М.П. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] / М.П. Мальская, Л.Г. Пандяк. – Электрон текст дан. – Режим доступа: [http://uchebnikionline.ru/turizm/gotelniy\\_biznes\\_-\\_malska\\_mp/yakist\\_obsługovuvannya\\_gotelniy\\_sferi.htm](http://uchebnikionline.ru/turizm/gotelniy_biznes_-_malska_mp/yakist_obsługovuvannya_gotelniy_sferi.htm) (дата обращения: 20.04.2017).
10. 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: 20.04.2017).
11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - На сайте содержится обзорная, аналитическая и статистическая информация о рынке гостиничных услуг[Электронный ресурс] <http://www.frontdesk.ru> (дата обращения: 20.04.2017).
12. Гильдии Маркетологов. На сайте содержится информация в сфере маркетинговые статьи, книги, электронные учебники.[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.marketologi.ru/> ,(дата обращения: 20.04.2017).

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук с дисководом, колонки.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук с установленными программами MS Office, Word, Excel, PowerPoint переносной экран, колонки.

## **7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ для ФГОС ВПО**

### **8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

<b>Вид учебных занятий</b>	<b>Организация деятельности студента</b>
<b>Лекция</b>	<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; пометать 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>
<b>Тестирование</b>	<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</p>

	<p>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>
<p><b>Практическая работа, собеседование</b></p>	<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, компетентного принятия решений. Задачами практических занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» являются: - получение базовых представлений об истории развития сервиса, иметь 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. Собеседование заключается в ответах на поставленные преподавателем вопросы по теме.</p>
<p><b>Реферат</b></p>	<p>Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.</p>
<p><b>Подготовка к экзамену</b></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, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

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

**10. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

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

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	договор №Tr000043844 от 22.09.15г
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.
Офисное приложение Libre Office	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемая
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемая
PDF ридер Foxit Reader	свободно распространяемая
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемая
Запись дисков Image Burn	свободно распространяемая
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемая

Приложение 1

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

*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	ОПК-3	Экзамен
2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности..	ОПК-3	Экзамен
3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	ОПК-3	Экзамен
4	Факторы развития сервисной деятельности	ОПК-3	Экзамен
5	Сфера услуг и особенности ее функционирования	ОПК-3	Экзамен
6	Основы организации сервисной деятельности	ПК-13	Экзамен
7	Проблемы качества и безопасности в практике	ПК-12	Экзамен
8	Этика и психология сервисной деятельности	ПК-13	Экзамен
9	Сервисные услуги в туризме и их потребители	ПК-13	Экзамен
10	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности	ПК-13	Экзамен

### ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-3	«Способностью организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов»	<b>знать</b>	
		1. Особенности организации процесса обслуживания потребителей и туристов. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности.	ОПК-331
		2. Функции сферы услуг	ОПК-3 32
		3. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.	ОПК-333
		4. Услуги как специфический продукт сервисной	ОПК-334

		деятельности.	
		5. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира	ОПК-3 35
		6. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	ОПК-336
		7. Зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения	ОПК-3 37
		8. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций	ОПК-338
		9. Классификации услуг в сервисной деятельности.	ОПК-339
		10. Российскую модель классификации услуг.	ОПК-3 310
		11. Фазы жизненного цикла сервисного продукта.	ОПК-3311
		12. Модель ценности услуги	ОПК-3 35
		<b>уметь</b>	
		1. Определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности.	ОПК-3 У1
		2. Анализировать функции сферы услуг	ОПК-3 У2
		3. Определять роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.	ОПК-3 У3
		4. Характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности.	ОПК-3 У4
		5. Характеризовать исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира	ОПК-3 У5
		6. Характеризовать развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	ОПК-3 У6
		7. Раскрывать зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения	ОПК-3 У7
		8. Характеризовать государственно-правовое	ОПК-3 У8

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



			сервисной деятельности.	
			10. Методами характеристики российской модели классификации услуг.	ОПК-3 В10
			11. Методами анализа фаз жизненного цикла сервисного продукта.	ОПК-3 В11
			12. Методами анализа модели ценности услуги	ОПК-3 В12
ПК-12	«Способностью использовать нормативные документы качеству, стандартизации сертификации туристской индустрии»	по и в	<b>знать</b>	
			1 Модель качества услуг	ПК-12 З1
			2... Критерии и уровни качества услуг	ПК-12 З2
			3. Модель восприятия потребителем качества услуги	ПК-12 З3
			4. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания	ПК-12 З4
			<b>уметь</b>	
			1. Охарактеризовать модель качества услуг	ПК-12 У1
			2 Раскройте критерии и уровни качества услуг	ПК-12 У2
			3. Охарактеризовать модель восприятия потребителем качества услуги	ПК-12 У3
			4. Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии	ПК-12 У4
			5. Организовывать, и контролировать процессы обслуживания	ПК-12 У5
			<b>владеть</b>	
			1 Методами анализа модели качества услуг	ПК-12 В1
			2. Методами изучения критерий и уровней качества услуг	ПК-12 В2
			3 Методами анализа модель восприятия потребителем качества услуги	ПК-12 В3
			4. Методами контроля процессов качества обслуживания	ПК-12 В4
ПК-13	«Способностью общению потребителями туристского продукта, обеспечению	к с	<b>знать</b>	...
			1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	ПК-13З1

процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов»	2. Факторы, влияющие на работу с потребителем	ПК-1332
	3. Принципы организации обслуживания потребителей.	ПК-1333
	4. Направления повышения эффективности обслуживания	ПК-1334
	5. Элементы сервисного обслуживания потребителей	ПК-1335
	6.. Понятие «контактной зоны» и ее особенности	ПК-133 36
	7. Этапы сервисного обслуживания потребителей	ПК-1337
	8.Сущность сервисной технологии и форм обслуживания	ПК-1338
	9. Этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.	ПК-1339
	10. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	ПК-13310
	11. Отличительные особенности. туристской услуги	ПК-13311
	12. Основные свойства туристского продукта	ПК-13312
	13. Этапы жизненного цикла туристского продукта.	ПК-131313
	14. Факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта	ПК-13314
	15. Отличительные особенности гостиничного продукта.	ПК-13315
	16. Уровни гостиничного продукта	ПК-131316
	17. Структуру гостиничного продукта	ПК-13 317
	<b>уметь</b>	
1. Определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности	ПК-13У1	

		предприятий сферы сервиса.	
		2. Раскрывать факторы, влияющие на работу с потребителем	ПК-13У2
		3. Раскрывать принципы организации обслуживания потребителей.	ПК-13У3
		4. Определять направления, повышение эффективности обслуживания	ПК-13У4
		5. Раскрывать элементы сервисного обслуживания потребителей	ПК-13У5
		6.. Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности	ПК-13У6
		7. Определять этапы сервисного обслуживания потребителей	ПК-13У7
		8. Определять сущность сервисной технологии и форм обслуживания	ПК-13У8
		9. Характеризовать этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.	ПК-13У9
		10. Раскрывать психологические особенности делового общения в сфере сервиса	ПК-13У10
		11. Характеризовать отличительные особенности туристской услуги	ПК-13У11
		12. Раскрывать основные свойства туристского продукта	ПК-13У12
		13. Раскрывать этапы жизненного цикла туристского продукта.	ПК-13У13
		14. Характеризовать факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта	ПК-13У14
		15. Характеризовать отличительные особенности гостиничного продукта.	ПК-13У15

		16. Характеризовать уровни гостиничного продукта	ПК-13У16
		17. Характеризовать структуру гостиничного продукта	ПК-13У17
		<b>владеть</b>	
		1. Методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	ПК-13В1
		2. Методами анализа факторов, влияющих на работу с потребителем	ПК-13В2
		3. Методами анализа принципов организации обслуживания потребителей.	ПК-13В3
		4. Методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания	ПК-13В4
		5. Методами анализа элементов сервисного обслуживания потребителей	ПК-13В5
		6.. Методами анализа особенностей «контактной зоны»	ПК-13В6
		7. Методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей	ПК-13В7
		8. Методами анализа сущности сервисной технологии и форм обслуживания	ПК-13В8
		9. Профессиональной этикой и этикетом	ПК-13В9
		10. Приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;	ПК-13 В10
		11. Методами анализа отличительных особенностей туристской услуги	ПК-13В11
		12. Приемами характеристики основных свойств туристского продукта	ПК-13В12
		13. Методами анализа этапов жизненного цикла туристского продукта.	ПК-13В13
		14. Приемами характеристики факторов, влияющие на создание	ПК-13В14

		качественного туристского продукта	
		15. Приемами характеристики отличительных особенностей гостиничного продукта.	ПК-13В15
		16. Приемами характеристики уровней гостиничного продукта	ПК-13В16
		17. Приемами характеристики структуры гостиничного продукта	ПК-13В17

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

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
<b>Раздел 1</b>		
Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей ОПК-3		
1	Определите роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Охарактеризуйте функции сферы услуг.	ОПК-331 ОПК-3 32 ОПК-3 У1 ОПК-3 В1 ОПК-3 У2 ОПК-3 В2
2	Охарактеризуйте роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.	ОПК-333ОПК-3 У3 ОПК-3 В3
3	Охарактеризуйте услугу как специфический продукт сервисной деятельности.	ОПК-334ОПК-3 У4 ОПК-3 В4
4	Охарактеризуйте отличия услуги от материально-вещественного товара	ОПК-334ОПК-3 У4 ОПК-3 В4
<b>Раздел 2</b>		
Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.. ОПК-3		
5	Охарактеризуйте услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.	ОПК-3 35 ОПК-3 У5 ОПК-3 В5
6	Охарактеризуйте зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.	ОПК-3 35 ОПК-3 У5 ОПК-3 В5
7	Охарактеризуйте услуги в средневековом обществе Западной Европы.	ОПК-3 35 ОПК-3 У5 ОПК-3 В5

8	Охарактеризуйте влияние индустриального производства на сервисную деятельность.	ОПК-3 35 ОПК-3 У5 ОПК-3 В5
9	Охарактеризуйте сервисную деятельность в обществе постиндустриального типа. Дайте оценку факторов, влияющих на ее развитие.	ОПК-3 35 ОПК-3 У5 ОПК-3 В5
10	Охарактеризуйте сервисную деятельность в развивающихся странах.	ОПК-3 35 ОПК-3 У5 ОПК-3 В5
<b>Раздел 3</b> Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе ОПК-3		
11	Раскройте объективные факторы развития услуг в России	ОПК-336 ОПК-3 У6 ОПК-3 В6
12	Охарактеризуйте развитие услуг и сервисной деятельности в дореволюционной России.	ОПК-336 ОПК-3 У6 ОПК-3 В6
13	Охарактеризуйте этапы развития сервисной деятельности в советский период	ОПК-336 ОПК-3 У6 ОПК-3 В6
14	Охарактеризуйте роль сектора услуг в экономике современной России	ОПК-336 ОПК-3 У6 ОПК-3 В6
15	Охарактеризуйте особенности развития сервисной деятельности в современной России	ОПК-336 ОПК-3 У6 ОПК-3 В6
<b>Раздел 4</b> Факторы развития сервисной деятельности ОПК-3		
16	Охарактеризуйте роль физико-географического фактора и типов расселения людей в развитии сервисной деятельности.	ОПК-3 37 ОПК-3 У7 ОПК-3 В7
17	Охарактеризуйте взаимосвязи демографических процессов с сервисной деятельностью в той или иной стране.	ОПК-3 37 ОПК-3 У7 ОПК-3 В7
18	Охарактеризуйте государственное-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций на	ОПК-338 ОПК-3 У8 ОПК-3 В8

	примере страны (по выбору студента)	
<b>Раздел 5</b> Сфера услуг и особенности ее функционирования ОПК-3		
19	Охарактеризуйте классификации услуг в сервисной деятельности. Сопоставьте разные типы классификаций услуг и сервисной деятельности. Укажите преимущества и ограничения.	ОПК-339 ОПК-3 У9 ОПК-3 В9
20	Охарактеризуйте российскую модель классификации услуг. Укажите какие группы услуг включены в классификатор.	ОПК-3 310 ОПК-3 У10 ОПК-3 В10
21	Охарактеризуйте фазы жизненного цикла сервисного продукта.	ОПК-3311 ОПК-3 У11 ОПК-3 В11
22	Охарактеризуйте модель ценности услуги	ОПК-3 35 ОПК-3 У12 ОПК-3 В12
23	Проанализируйте жизненные циклы товара и услуги. Раскройте различия и общие черты	ОПК-3311 ОПК-3 У11 ОПК-3 В11
<b>Раздел 6</b> Основы организации сервисной деятельности ПК-13		
24	Определите роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	ПК-1331 ПК-1332 ПК-13У1 ПК-13У2 ПК-13В1 ПК-13В2
25	Охарактеризуйте принципы организации обслуживания потребителей.	ПК-1333 ПК-1334 ПК-13У3 ПК-13У4 ПК-13В3 ПК-13В4
26	Охарактеризуйте элементы сервисного обслуживания потребителей	ПК-1335 ПК-13У5 ПК-13В5
27	Раскройте понятие «контактной зоны» и ее особенности.	ПК-133 36 ПК-13У6 ПК-13В6

28	Охарактеризуйте этапы сервисного обслуживания потребителей	ПК-1337 ПК-13У7 ПК-13В7
29	Раскройте сущность сервисной технологии и форм обслуживания	ПК-1338 ПК-13У8 ПК-13В8
30	Охарактеризуйте индивидуальное обслуживание как прогрессивную форму обслуживания	ПК-1338 ПК-13У8 ПК-13В8
31	Охарактеризуйте факторы, влияющие на работу с потребителем.	ПК-1331 ПК-1332 ПК-13У1 ПК-13У2 ПК-13В1 ПК-13В2
32	Раскройте направления, за счет которых достигается повышение эффективности обслуживания.	ПК-1333 ПК-1334 ПК-13У3 ПК-13У4 ПК-13В3 ПК-13В4
<b>Раздел 7</b> Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса ПК-12		
33	Охарактеризуйте модель качества услуг	ПК-12 31 ПК-12 У1 ПК-12 В1
34	Раскройте критерии и уровни качества услуг	ПК-12 32 ПК-12 У2 ПК-12 В2
35	Охарактеризуйте модель восприятия потребителем качества на примере услуги (по выбору студента)	ПК-12 33 ПК-12 У3 ПК-12 В3
36	Охарактеризуйте процесс управления качеством услуг на примере услуги (по выбору студента)	ПК-12 34 ПК-12 У4 ПК-12 У5 ПК-12 В4
37	Раскройте факторы, воздействующие на качественное обслуживание.	ПК-12 33 ПК-12 У3 ПК-12 В3
<b>Раздел 8</b>		



Этика и психология сервисной деятельности ПК-13		
38	Охарактеризуйте этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.	ПК-1339 ПК-13У9 ПК-13В9
39	Раскройте психологические особенности делового общения в сфере сервиса	ПК-13310 ПК-13У10 ПК-13 В10
<b>Раздел 9</b> Сервисные услуги в туризме и их потребители ПК-13		
40	Дайте определение туристской услуги. Раскройте ее отличительные особенности.	ПК-13311 ПК-13У11 ПК-13В11
41	Дайте определение туристского продукта и охарактеризуйте его основные свойства.	ПК-13312 ПК-131313 ПК-13У12 ПК-13У13 ПК-13В12 ПК-13В13
42	Охарактеризуйте факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта и условия создания качественного сервиса на туристском предприятии	ПК-13314 ПК-13У14 ПК-13В14
43	Охарактеризуйте основные и дополнительные услуги, оказываемые туристским предприятием	ПК-13311 ПК-13У11 ПК-13В11
44	Раскройте этапы жизненного цикла туристского продукта.	ПК-13312 ПК-131313 ПК-13У12 ПК-13У13 ПК-13В12 ПК-13В13
<b>Раздел 10</b> Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности ПК-13		
45	Охарактеризуйте отличия гостиничной услуги от товара. Раскройте факторы, влияющие на изменчивость гостиничных услуг.	ПК-13315 ПК-13У15 ПК-13В15
46	Охарактеризуйте отличительные особенности гостиничного продукта.	ПК-13315 ПК-13У15 ПК-13В15
47	Охарактеризуйте составляющие комплексного	ПК-13315 ПК-13У15

	гостиничного продукта	ПК-13В15
48	Раскройте структуру гостиничного продукта с точки зрения потребителей	ПК-13 З17 ПК-13У17 ПК-13В17
49	Охарактеризуйте уровни гостиничного продукта	ПК-131316 ПК-13У16 ПК-13В16
50	Охарактеризуйте структуру гостиничного продукта	ПК-13 З17 ПК-13У17 ПК-13В17

## ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене оцениваются 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.