



УТВЕРЖДЕНО:
Учёным советом Высшей школы ту-
ризма и гостеприимства
Протокол №2 от «18» сентября 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.6 Технологии и организация сервисной деятельности в туризме
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *43.03.02 «Туризм»*

направленность (профиль): *«Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма»*

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: *2020*

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>К.э.н., доцент Соколова А.П.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>К.п.н., доцент Киреева Ю.А.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии и организация сервисной деятельности в туризме» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, обществознание.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части:

- ОПК-3.1 – оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

- ОПК-3.2 – обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

- ПКО-4 - способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий в части:

ПКО-4.1.- организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с содержанием, структурой, технологиями и управлением сервисной деятельностью в сфере туризма и гостеприимства. Предлагаемая программа ориентирована на ознакомление студентов с научным подходом изучения и овладения знаниями о содержании, структуре, технологии и управлении сервисной деятельностью в сфере туризма и гостеприимства, а также о технологиях обслуживания гостей, и владеющего базовыми умениями применять изученные технологии на практике, в производственной практике, являющейся частью образовательной программы бакалавриата.

Данный курс позволит освоить студентам основные методы и технологии управления, получить определенные навыки для использования их в практической работе, связанной с планированием и проектированием, организацией и контролем сервисной деятельности на предприятиях туризма и гостеприимства.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе в 1 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (16 часа), в том числе вводная, академические лекции, лекции-диалог, проблемные лекции, практические занятия (36 часов) в форме круглого стола, семинара-конференции, семинара-заслушивания, решения ситуационных задач, выездного практического занятия, психологического тренинга, самостоятельная работа обучающихся (88 часов), групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа).

Самостоятельная работа обучающихся предусматривает следующие виды работ: изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС, подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам, подготовка презентации по итогам выставки, подготовка презентации для финальной защиты группового проекта.



Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, контрольной работы, группового проекта, промежуточная аттестация в форме экзамена (1 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Стандартизация и управление качеством в туризме,
- Технологии и организация услуг в туризме,
- Маркетинг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части:
	ОПК-3.1	оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2	обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
2.	ПКО-4	способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий в части:
	ПКО-4.1	организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии и организация сервисной деятельности в туризме» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, обществознание.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Стандартизация и управление качеством в туризме,
- Технологии и организация услуг в туризме,
- Маркетинг.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся



Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы/ 144 акад. часа.

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	56	56			
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	16			
1.2	Занятия семинарского типа	36	36			
1.3	Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем	2	2			
1.4	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	2	2			
2	Самостоятельная работа обучающихся	88	88			
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		экзамен			
4	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	14	14			
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	4			
1.2	Занятия семинарского типа	6	6			
1.3	Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем	2	2			
1.4	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	2	2			
2	Самостоятельная работа обучающихся	130	130			
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		экзамен			
4	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
1/1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	0,5	Вводная лекция.			2	Круглый стол				3	изучение научной и методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
2/1		2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности	0,5	Академическая лекция			2	Семинар-конференция				3	Подборка определений сервисной деятельности из источников 1, 3, 5
3/1		3. Специфика	1	Лекция-диалог.			2	Круглый стол				5	изучение научной и



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		услуг как товара											научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
4/1		4. Ценность услуги	1	Лекция-диалог.			2	Круглый стол				6	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	
5/1		5. Жизненный цикл услуг.	1	Академическая лекция (классическая)			2	Семинар-конференция.				6	изучение научной и методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
6/1		6. Сервис как компонент продажи товаров.	1	Лекция-диалог.			2	Семинар-заслушивание				10	изучение научной и методической базы по поставленной проблематике
7/1		Контрольная			1	Аудиторное							



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		точка 1				тестирование								
7,8/ 1	Технологии и организация сервисной деятельности в туризме	7. Поведение потребителей и принятие ими решений	2	Лекция-диалог.	2	Решение ситуационных задач							10	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
8,9/ 1		8. Теория организации обслуживания.	1	Лекция-диалог..	2	Выездное практическое занятие,							7	подготовка презентации по итогам выставки
9,1 0/1		9. "Контактная зона" как сфера реализации сер-	1	Лекция-диалог.	2	Решение ситуационных задач								10



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
		вистой деятельности.													предоставления услуг и формы обслуживания», предусматривающее использование ЭБС
10, 11/ 1		10. Диагностика профессиональных возможностей	-	-	4	Психологический тренинг									-
11/ 1		Контрольная точка 2			1	Аудиторное тестирование									
12, 13/ 1		11. Основные методы предоставления услуг	2	Лекция-диалог.				2	Круглый стол					5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		и формы обслуживания в туризме и гостеприимстве											изучение научно-практического материала по заданным вопросам
13, 14		12. Технологии обслуживания гостей и клиентов туристских компаний	2	Проблемная лекция	2	Решение ситуационных задач						5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
14, 15/1		13. Качество обслуживания и производительность.	1	Лекция-диалог.	2	Решение тестовых заданий						5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
													практического материала по заданным вопросам
15/ 1		14. Профессиональная этика и эстетика в процессе обслуживания гостей и клиентов	1	Проблемная лекция	-	-						5	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
16/ 1		Контрольная точка 3.			1	Контрольная работа. Ответы на вопросы							



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
16, 17/1		15. Стратегические направления и конкурентоспособность в индустрии туризма и гостеприимства.			2	Выездное практическое занятие						5	подготовка презентации по итогам выставки
17/1		16. Правовое регулирование отношений в процессе обслуживания гостей и клиентов туристских компаний	1	Проблемная лекция.								3	подготовка презентации для финальной защиты группового проекта



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
17, 18/1		Контрольная точка 4.					3	Представление группового проекта.					
	Итого		16		36							88	
Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем											2		
Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа (экзамен)													

Для заочной формы обучения

Номер	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Контактная работа обучающихся с преподавателем									
												Форма проведения



		работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	
1/1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека										8	изучение научной и методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
2/1		2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности										8	Подборка определенных сервисной деятельности из источников 1, 3, 5
3/1		3. Специфика услуг как товара	0,5	Лекция-диалог.								8	изучение научной и методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
4/1		4. Ценность услуги	0,5	Лекция-диалог.								8	изучение научной и методической базы по поставленной проблематике
5/1		5. Жизненный цикл услуг.		Академическая лекция (классическая)								8	изучение научной и методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
6/1		6. Сервис как	0,5	Лекция-диалог.								10	изучение научной и



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		компонент продажи товаров.											научно-методической базы по поставленной проблематике
7/1		Контрольная точка 1			1	Аудиторное тестирование							
7,8/ 1	Технологии и организация сервисной деятельности в туризме	7. Поведение потребителей и принятие ими решений	0,5	Лекция-диалог.	1	Решение ситуационных задач						10	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
8,9/ 1		8. Теория организации обслуживания.	0,5	Лекция-диалог.								8	подготовка презентации по итогам выставки
9,1 0/1		9. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности.	0,5	Лекция-диалог.	0,5	Решение ситуационных задач						10	Подготовка к проблемной лекции «Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания», предусматривающее использование ЭБС
10, 11/ 1		10. Диагностика профессиональных возможностей	-	-									-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
11/1		Контрольная точка 2			0,5	Аудиторное тестирование							
12, 13/1		11. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания в туризме и гостеприимстве	0,5	Лекция-диалог.			1	Круглый стол				8	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
13, 14		12. Технологии обслуживания гостей и клиентов туристских компаний	0,5	Проблемная лекция	0,5	Решение ситуационных задач						8	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического мате-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
													риала по заданным вопросам
14, 15/1		13. Качество обслуживания и производительность.		Лекция-диалог.								8	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам
15/1		14. Профессиональная этика и эстетика в процессе обслуживания гостей и клиентов		Проблемная лекция	-	-						12	Подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
													вопросам
16/ 1		Контрольная точка 3.			0,5	Контрольная работа. Ответы на вопросы							
16, 17/ 1		15. Стратегическое направление и конкурентоспособность в индустрии туризма и гостеприимства.										8	подготовка презентации по итогам выставки
17/ 1		16. Правовое регулирование		Проблемная лекция.								8	подготовка презентации для финальной



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		отношений в процессе обслуживания гостей и клиентов туристских компаний											защиты группового проекта	
17, 18/1		Контрольная точка 4.					1	Представление группового проекта.						
	Итого				6							130		
Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем											2			
Аттестационные испытания промежуточной аттестации								2 часа	(экзамен)					

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 3/8 часа	8.1. Основная литература 1. Сервисная деятельность: учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018 Режим доступа https://www.book.ru/book/926143 2. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 2-е изд., испр. И доп.- М.: ИНФРА-М, 2017. - 174 с. Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/760143 3. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2018, http://znanium.com/catalog/product/967867 8.2. Дополнительная литература 1. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016, http://znanium.com/bookread2.php?book=544271 2. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. https://www.book.ru/book/926035 3. Маркетинг товаров и услуг : учеб. пособие / А.В. Лукина. — 2-е изд., доп. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017, http://znanium.com/bookread2.php?book=757837 4. Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646
2.	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. 3/8 часа	
3.	Специфика услуг как товара. 5/8 часов	
4.	Ценность услуги. 6 часов	
5.	Жизненный цикл услуг. 6/8 часов	
6.	Сервис как компонент продажи товаров. 10/10 часов	
7.	Поведение потребителей и принятие ими решений 10/10 часов	
8.	Теория организации обслуживания. 7/8 часов	
9.	"Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности. 10/10 часов	
10.	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания в туризме и гостеприимстве. 5 /8 часов	
11.	Технологии обслуживания гостей и клиентов туристских компаний. 5/8 часов	
12.	Качество обслуживания и производительность. 5 часов	
13.	Профессиональная этика и эстетика в процессе обслуживания гостей и клиентов. 5/12 часов	
14.	Стратегические направления и конкурентоспособность в индустрии туризма и гостеприимства. 5/8 часов	
15.	Правовое регулирование отношений в процессе обслуживания гостей и клиентов туристских компаний. 3/8 часа	

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)



7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Индикатор компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
					знать	уметь	владеть
1	ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части:	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Раздел 1, 2	Основы организации коммуникаций с туристами в процессе обслуживания	Анализировать процесс обслуживания с целью выявления удовлетворенности туристов	Навыками оценки удовлетворенности туриста процессом обслуживания
			ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами		Основы организации процесса обслуживания в контактной зоне	Организовать процесс обслуживания туристов в контактной зоне	Навыками организации процесса обслуживания потребителей в контактной зоне
2	ПК О-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и примене-	ПКО-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и	Раздел 1, 2	основы организации сервисной деятельности в туризме	организовать сервисные процессы в туристском обслуживании	навыками организации сервисных процессов в туристском обслуживании



		нием клиенто-ориентированных технологий	потребностей туристов и других заказчиков услуг				
--	--	---	---	--	--	--	--

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>Анализирует процесс обслуживания с целью выявления удовлетворенности туристов</p> <p>Владеет навыками оценки удовлетворенности туриста процессом обслуживания</p> <p>Знает основы организации процесса обслуживания в контактной зоне</p> <p>Умеет организовать процесс обслуживания туристов в контактной зоне</p> <p>Владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей в контактной зоне</p>	<p>Тестирование</p> <p>Контрольная работа (ответы на вопросы)</p> <p>Групповой проект</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основ организации коммуникаций с туристами в процессе обслуживания, а также основ организации процесса обслуживания в контактной зоне. Демонстрирует умение анализировать процесс обслуживания с целью выявления удовлетворенности туристов, а также организовать процесс обслуживания туристов в контактной зоне.</p> <p>Студент демонстрирует владение практическими навыками оценки удовлетворенности туриста процессом обслуживания, а также навыками организации процесса обслуживания потребителей в контактной зоне</p>	<p>закрепление способности обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
<p>Знает основы организации сервисной деятельности в туризме</p> <p>Умеет организовать сервисные процессы в туристском обслуживании</p>	<p>Тестирование</p> <p>Контрольная работа (ответы на вопросы)</p> <p>Групповой проект</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основ организации сервисной деятельности в туризме. Демонстрирует умение организовать сер-</p>	<p>закрепление способности организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением</p>

Владеет навыками организации сервисных процессов в туристском обслуживании		висные процессы в туристском обслуживании. Студент демонстрирует владение практическими навыками организации сервисных процессов в туристском обслуживании	клиенториентированных технологий. Закрепление способности организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
--	--	---	---

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
 - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

- 71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;
- 62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;
- 51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;
- 50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)

62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – тестирование (Контрольная точка 1,2)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – контрольная работа (контрольная точка 3)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при контрольной работе

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% вопросов раскрыто полно и точно
	«4», если 75% вопросов раскрыто полно и точно
	«3», если 50% вопросов раскрыто полно и точно
	«2», если менее 50% вопросов раскрыто полно и точно

Средство оценивания – итоговый проект (контрольная точка 4)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке проекта

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	программа исследования соответствует рекомендациям, содержание исследования подробно описано, в программе прописаны все необходимые элементы, обосновано применение теоретических и эмпирических методов исследования, разработаны инструментарий исследования	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко обосновывает программу научного исследования; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, де-

		<p>лать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<p>программа исследования соответствует рекомендациям, содержание исследования подробно описано, в программе прописаны все необходимые элементы, обосновано применение теоретических или эмпирических методов исследования, разработанный инструментарий исследования содержит методологические ошибки</p>	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание программного материала; – в программе научного исследования допускает некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; <p>- демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>
«3»	<p>программа исследования разработана не полностью, в программе прописаны не все необходимые элементы, обосновано применение теоретических или эмпирических методов исследования, разработанный инструментарий исследования содержит методологические ошибки</p>	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при обосновании программы исследования не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности ее изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; <p>подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</p>
«2»	<p>программа исследования разработана не полностью, в программе прописаны не все необходимые элементы, обосновано применение теоретических или эмпирических методов исследования, инструментарий исследования не разработан</p>	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно обосновывать программу научного исследования, допускает грубые ошибки в программе исследования; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении



Письменный опрос (ответ на экзаменационные вопросы)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при письменном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<ul style="list-style-type: none">– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание– программного материала, основной и– дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применя-



	<ul style="list-style-type: none">– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<p>ет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none">– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение основной литературы	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.– не сформированы компетенции, умения и навыки.	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой



Средство оценивания – кейсы

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none">– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);– были выполнены все необходимые расчеты;– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;– выводы обоснованы, аргументы весомы;– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были выполнены все необходимые расчеты;- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.



Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
7	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
11	Технологии и организация сервисной деятельности в туризме	Контрольное тестирование	Тестирование состоит из 30 вопросов с тремя вариантами ответа. Необходимо выбрать 1 верный ответ из трех предложенных. Работа оценивается по 5-и бальной системе. В работе допускается не более 2 ошибок для получения 5 баллов, не более 7 ошибок для получения 4 баллов, не более 15 ошибок для получения 3 баллов, не более 20 ошибок для получения 2 баллов, более 20 ошибок – 1 балла
16	Технологии и организация сервисной деятельности в туризме	Контрольная работа	Контрольная работа состоит из 12 вопросов. Необходимо полно и точно раскрыть суть вопроса. Работа оценивается по 5-и бальной системе. При раскрытии 100% вопросов студент получает 5 баллов, 75% - 4 балла, 50% - 3 баллов, 25% - 2 баллов, 10% - 1 балла.



17,18	Технологии и организация сервисной деятельности в туризме	Групповой проект, который предусматривает разработку услуги (на выбор группы), создание его макета, анализ целевой аудитории, варианты позиционирования, оценку качества, план продвижения, маркетинговый анализ рыночной среды, возможность применения коммуникационных технологий, описание ценовой и ассортиментной политики на 5 лет. Проект выполняется поэтапно (с каждой неделей он получает новое наполнение) группой студентов в течение всего семестра, по окончании представляется презентация продукта со всеми планами и расчетами.	Проект оценивается по 35-ти бальной шкале. Учитываются оригинальность идеи, качество и разнообразие используемых методов анализа и расчета, возможность использования услуги (продукта) в реальной коммерческой жизни, графическое исполнение проекта в виде презентации на 15-18 слайдов. Оценка 5 подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований, оценка 4 – частичное использование современных методов создания и продвижения услуги (продукта) на рынок, оценка 3 – неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка 2 – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, оценка 1 – выполнение части проекта, неоконченность, неаккуратность конечных результатов.
-------	---	--	---

Перечень оценочных средств:

Контрольная точка 1.

1. По типу услуг торговлю, транспорт, связь относят к услугам:

- а) Потребительским
- б) Общественным
- в) Распределительным**

2. К профессиональным услугам относят:

- а) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
- б) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги**
- в) телевидение, радио, образование, культура

3. К услугам, ориентированным на общество, относят:

- а) государственные (правительственные) услуги**



б) услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем

в) парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непромышленные виды бытового обслуживания.

4. Услуга государственного сервиса является:

а) непромышленной, коммерческой, реальной, стандартизированной

б) производственной, коммерческой, реальной, легитимной

в) некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.

5. Услуги по отношению к ним государства и общества различаются на:

а) государственные и негосударственные

б) чистые и смешанные

в) Легитимные и нелегитимные

6. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:

а) деловые услуги

б) институциональные услуги

в) потребительские услуги

7. Услуги косметолога – это услуга, направленная:

а) на человека

б) на сознание человека

в) на нематериальные активы

8. Банковские инвестиции - это услуга, направленная:

а) на сознание человека

б) на нематериальные активы

в) на физические объекты, находящиеся в собственности человека.

9. Товар – это:

а) все, что может быть предложено на рынке для удовлетворения желаний или потребностей

б) нематериальные активы, производимые для целей сбыта

в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

10. Схема определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» описал:

а) Г. Левит

б) Ф. Котлер

в) Дуглас Норт



11. Исходя из трех уровней товара, такие потребительские свойства, как товарный знак, фирменный стиль, качество и надежность продукции, дизайн, упаковка относят к:
- первому уровню (стержневая выгода)
 - второму уровню (базовый товар)**
 - Третьему уровню (ожидаемый товар)
12. Общество, индикатором сферы жизни которого, является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить
- постиндустриальное**
 - индустриальное
 - доиндустриальное
13. Гетерогенность услуг подразумевает, что:
- услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки
 - качество предоставляемой услуги может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как ее предоставляет**
 - Большая часть услуг из-за того, что они одновременно производятся и потребляются, не может быть сохранена с целью дальнейшего использования.
14. Материально-вещественный товар в отличии от услуги:
- является осязаемым объектом, который может быть создан и продан или использован позже**
 - неосязаем
 - имеет неопределенность качества
15. Услуга отличается от материально-вещественного товара тем, что:
- производство, хранение и распределение отделено от потребления
 - производство и потребление осуществляются одновременно**
 - материализуется в вещи, может накапливаться
16. К. Лавлок определяет чистую ценность как:
- низкую цену
 - это то, что я получаю за то, что отдаю**
 - это то, что я хочу получить от продукта
17. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- Это отчужденный от производителя результат труда
 - Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа
 - Фактически производство совмещено с потреблением.**
18. Неосязаемость услуги - это
- Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
 - Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
 - Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.**
19. Несохранимость услуг - это:
- Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса**
 - Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит



- c. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания
 - d. Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
20. Сфера обслуживания населения – это:
- a. **Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению**
 - b. Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах
 - c. Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
21. Согласно модели «Servuction» к части компании, видимой для клиента относятся:
- a. **Персонал**
 - b. Технологическое ядро
 - c. **Физическое окружение**
 - d. Всё вышеперечисленное.
22. Сервисная операция – это:
- a. Процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта и услуга предоставляется потребителю
 - b. **процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного обслуживания в виде продукта**
 - c. Процесс, в ходе которого производители через стимуляцию чувственного восприятия стараются доставить клиенту эстетическое удовлетворение, Привлечь его внимание, восхитить красотой
 - d. Нет правильного ответа.
23. Услуга-это...
- a. **изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.**
 - b. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
 - c. защита стандарта обслуживания.
24. Потребности – это...
- a. чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.
 - b. **нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.**
 - c. совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.
25. Товар по замыслу...
- a. **это основные выгоды, обеспечение товаром. Задача — выявить скрытые за любым товаром потребности и предлагать не свойства этого товара, а выгоды от его использования.**
 - b. характеризуется уровнем качества, набором свойств, дизайном, марочным названием и упаковкой.
 - c. это товар в реальном исполнении, имеющий дополнительные выгоды, ценимые покупателями: доставка на дом, монтаж, подключение, услуги связи, гарантия возврата денег в случае возврата товара, консультации для клиентов.
26. Ключевым отличием услуги от товара не является:
- a. Неосвязаемость
 - b. Неоднородность
 - c. Одновременность производства и потребления
 - d. **Поочередность производства и потребления**
 - e. Несохранимость
27. Услуги делятся на 2 большие группы....



- a. **Материальные и нематериальные**
 - b. Материальные и духовные
 - c. Материальные и социально-культурные
 - d. Материальные и идеальные.
28. К 4-м «Не» характеристики услуги НЕ относится...
- a. Неотделимость от источника
 - b. Нематериальность
 - c. Несохраняемость
 - d. Неосвязаемость
 - e. Непостоянство
 - f. **Все ответы верны.**
29. К типу потребительских услуг относится:
- a. Консалтинговые услуги
 - b. Услуги кабельного телевидения
 - c. **Услуги, предоставляемые в ателье.**
30. Выберите группу, не входящую в классификацию услуг по признаку вещественности - невещественности:
- a. Осязаемые действия направленные на тело человека
 - b. **Неосязаемые действия направленные на осязаемые активы**
 - c. Осязаемые действия направленные на вещь
 - d. Неосязаемые действия направленные на сознание человека
 - e. Неосязаемые действия направленные на неосязаемые активы
 - f. Все ответы верны.

Контрольная точка 2.

1. К профессиональным услугам относятся:
 - a) **консалтинговые;**
 - b) транспортные;
 - c) **страховые;**
 - d) образование.

2. Идеальная услуга – это:
 - a) услуга, которая осуществляется по четко отработанному алгоритму;
 - b) определенное действие, направленное на удовлетворение конкретной потребности;
 - c) **абстрактная теоретическая модель любого из видов сервисной деятельности;**
 - d) всё вышеперечисленное.

3. Услуга, подразумевающая индивидуальный подход к клиенту, называется:
 - a) профессиональной;
 - b) **творческой;**
 - c) идеальной;
 - d) нет правильного ответа.

4. К воспринимаемому качеству, как к элементу ценности услуги, не относится:
 - a) стиль общения продавца и покупателя;
 - b) **личные потребности клиента;**
 - c) цена услуги;
 - d) внешние коммуникации.



5. Согласно модели «Servuction», к части компании, видимой для клиента относятся:

- a) **персонал;**
- b) технологическое ядро;
- c) **физическое окружение;**
- d) всё вышеперечисленное.

6. Расположите контактные зоны (от 0 до 3) в порядке увеличения зоны непосредственного контакта:

- a) сжатая контактная зона;
- b) скрытая контактная зона;
- c) контактная зона, разделенная пространством;
- d) контактная зона, разделенная стойкой.

Ответ: b-0, a-1, d-2, c-4

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- a. Это отчужденный от производителя результат труда;
- b. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
- c. **Фактически производство совмещено с потреблением;**
- d. Производство может быть удалено от потребителя.

8. Неосвязаемость услуги – это:

- a. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
- b. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- c. **Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания;**
- d. Возможность оценить качество после определенных операций.

9. Услуга-это...

- a. **изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.**
- b. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.
- c. защита стандарта обслуживания;
- d. продукт человеческого труда, принадлежащего вторичному сектору экономики, предлагаемый на рынок для продажи.

10. Потребности –это...

- a. нехватка чего-либо;
- b. **нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида;**
- c. совокупность существующих и потенциальных покупательских возможностей покупателей товара (услуги);

- d. желание клиента обменять товар на деньги.
11. Ключевыми отличиями услуги от товара не являются:
- a. Неосвязаемость
 - b. Неоднородность
 - c. Одновременность производства и потребления
 - d. Поочередность производства и потребления**
 - e. Несохраняемость
 - f. все ответы неверны
 - g. все ответы верны
12. Услуги делятся на 2 большие группы:
- a. Материальные и нематериальные**
 - b. Материальные и духовные
 - c. Материальные и социально-культурные
 - d. Материальные и идеальные.
13. К 4-м «Не» (о свойстве услуги) НЕ относится...
- a. Неотделимость от источника
 - b. Нематериальность
 - c. Несохраняемость
 - d. Непостоянство качества
 - e. Все ответы верны.**
14. К группе потребительских услуг относятся:
- a. Консалтинговые услуги
 - b. Услуги телевидения
 - c. Услуги, предоставляемые в ателье.**
15. Выберите услуги, которые являются идеальными:
- a. Услуги такси
 - b. Услуги стоматолога
 - c. Таких услуг не существует**
 - d. Услуги американской модели ведения бизнеса
16. Материальные услуги направлены на:
- a. Формирование отдельных требований потребителей
 - b. Удовлетворение материальных потребностей**
 - c. Удовлетворение духовных потребностей
 - d. Удовлетворение нужд и потребностей индустриального общества.
17. Непроизводственные услуги – это:
- a. Транспортировка грузов
 - b. Техническое обслуживание оборудования
 - c. Услуги здравоохранения, культуры**
 - d. Сборка необходимых элементов услуги в учетом инновационных технологий обслуживания.
18. К некоммерческим услугам относят:
- a. Услуги предприятий туризма и отдыха
 - b. Услуги организаций общественного питания
 - c. Услуги благотворительных фондов**

d. Услуги реставрационных мастерских и театров.

19. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- a. **Государственными**
- b. Идеальными
- c. **Смешанными**
- d. Чистыми

20. Контактная зона – это:

- a. Любое место, где производится услуга
- b. Место, где услуга может храниться
- c. **Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.**

21. Контактной зоной может считаться:

- a. **Стойка администратора в гостинице**
- b. Цех по ремонту оборудования
- c. Строительная площадка
- d. Торговая площадка интернет-магазина

22. Контактной зоной не является:

- a. **Зона ремонта бытовой техники**
- b. Рабочее место парикмахера
- c. Рабочее место стоматолога
- d. **Работа инженера по наладке оборудования.**

23. Какого типа личности не существует:

- a) круг;
- b) **ромб;**
- c) зигзаг;
- d) квадрат;
- e) треугольник.

24. Модель «servuction» отображает...

- a) **степень контакта производителя и потребителя услуги;**
- b) манеру контакта производителя и потребителя услуги;
- c) время контакта производителя и потребителя услуги;
- d) полезность контакта производителя и потребителя услуги.

25. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:

- a. Конъюнктура рынка
- b. Эластичность спроса
- c. **Платежеспособный спрос**
- d. Специализированный спрос.

26. Сфера услуг представляет собой:

- a) Первичный сектор экономики
- b) Вторичный сектор экономики
- c) **Третичный сектор экономики**
- d) Рыночную инфраструктуру.



27. К компонентам ценности услуги относятся:
- а. время
 - б. воспринимаемое качество
 - в. основная и дополнительная услуга (возможность получения)
 - г. сенсорные раздражители
 - д. цена в стоимостном выражении
 - е. **все ответы верны**
28. К компонентам неденежной цены относят:
- а) время поиска услуги, ожидания и выполнения;
 - б) психологические траты;
 - в) физические усилия;
 - г) **сенсорные раздражители;**
 - д) личный опыт персонала.
29. Выберите услуги, которые являются идеальными услугами:
- а. Услуги такси
 - б. Услуги стоматолога
 - в. **Таких услуг не существует**
30. Распределительные услуги включают:
- а. Массовые коммуникации
 - б. **Услуги транспорта, торговли, связи**
 - в. Консалтинг, инжиниринг.

Контрольная точка 3.

1. Дайте определение понятиям «форма обслуживания» и «метод обслуживания потребителей».
2. Какие современные формы обслуживания Вы знаете?
3. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителям? Приведите примеры.
4. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
5. Дайте определение понятия «контактная зона», приведите примеры контактных зон в сфере сервиса.
6. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу в контактной зоне?
7. Расскажите, /объясните/, в чем суть абонементного обслуживания, обслуживания с помощью обменного фонда машин и приборов. Какие «плюсы и минусы» несут они клиенту и сервисной фирме?
8. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры.
9. Назовите этапы жизненного цикла услуги и почему это необходимо знать любому предпринимателю.
10. Почему при оказании услуг так важно учитывать временной фактор?
11. Где потребитель скорее рискует столкнуться с неэтичным обращением /обслуживанием/ - в сфере услуг или производственной сфере и почему?
12. Приведите примеры того, как компьютерные и телекоммуникационные технологии в течение последних лет изменили те виды услуг, которыми вы пользовались уже давно.

Контрольная точка 4.



Примерная тематика групповых проектов

1. Сервисная деятельность как часть культуры России.
2. Сервисная деятельность как часть культуры Европы и США.
3. Анализ возможных организационных форм реализации сервиса в сфере туризма и гостеприимства.
4. Анализ реформирования сферы услуг в России.
5. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития
6. Анализ особенностей развития сферы туристских услуг в СССР и современной России.
7. Эволюция туристских услуг и их влияние на становление общества.
8. Манипулирование потребительским поведением. Основные подходы.
9. Современный туристский сервис РФ: проблемы и перспективы развития.
10. Этика и этикет сервиса в отрасли туризма и гостеприимства. Анализ основных правил.
11. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
12. Закон о защите прав потребителей (туристов). Анализ судебной практики России и зарубежья.
13. Разработка принципов клиентоориентированного подхода в различных отраслях сферы сервиса (в бытовом обслуживании, образовании, туризме, гостиничном деле, ресторанном обслуживании и т.д.)

Оценочные средства промежуточной аттестации.

Вопросы к экзамену (предусмотрен устный ответ)

1. Краткая характеристика этапов развития человеческого общества.
2. Технологические уровни развития человечества.
3. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
4. Услуги в средневековом обществе Европы.
5. Услуги в средневековом обществе России.
6. Понятие индустриального общества, его особенности. Индустриальное производство и сервисная деятельность.
7. Понятие постиндустриального общества (информационная революция, сервисизация экономики и др.). Постиндустриальное производство и сервисная деятельность.
8. Глобальные проблемы постиндустриального общества и их связь со сферой туризма.
9. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.
10. Понятие услуги. Виды услуг.
11. Услуги социального пакета.
12. Государственная услуга. Виды государственных услуг.
13. Международные модели услуг (модели Д. Ратмела, Ф. Котлера, М. Битнера и др.)
14. Сущность понятия «сфера услуг». Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.
15. Необходимые компоненты сферы услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса.



16. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.
17. Особенности рынка услуг.
18. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг.
19. Сервисная политика стран Европы и США.
20. Сервисная политика России.
21. Законодательная и нормативная базы сервиса.
22. Принципы осуществления современного сервиса. Основные задачи сферы сервиса.
23. Основные подходы к осуществлению сервиса.
24. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.
25. Основные варианты организации системы сервиса.
26. Основные задачи государственной и муниципальной организации. Меры по улучшению сферы сервиса в туризме.
27. Региональные аспекты туристского сервиса.
28. Проблемы туристской отрасли и перспективы развития.
29. Понятие деловой репутации.
30. Культура сервиса.
31. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней.
32. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности.
33. Эстетические компоненты сферы туризма.
34. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере туризма.
35. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
36. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
37. Модель ценности услуги.
38. Классификация потребителей. Потребительское поведение.
39. Качество обслуживания и производительность.
40. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.
41. Формы коммуникации в туризме.
42. Роль и значение невербальных способов общения.
43. Международный обмен услугами.
44. Интернет -сервис в современном обществе.
45. Информационные технологии сервисной деятельности.
46. Психологическая культура сервиса.
47. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.
48. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.
49. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.
50. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.

Кейсы для проведения промежуточной аттестации

1. Туристическое бюро Дании — государственная организация. Перед ним поставлена задача увеличить число туристов из зарубежных стран, а также время их пребывания в стране. Основными клиентами Бюро считало туристов из Японии и США, число которых за последние пять лет увеличивалось на 5—7% ежегодно. Японские группы были более многочисленными, но увеличились всего на 2—3%. Основная проблема заключалась в том, что ни американцы, ни японцы не проводили в Дании свои отпуска.



Корпорация международного туризма на основании маркетинговых исследований сделала вывод, что Дания практически закрыта для нескольких европейских и американских авиалиний, обслуживающих ранее этот район, поскольку туристы, в том числе из интересующих фирму стран, задумывая путешествие в Европу, в первую очередь выбирали Германию, Англию, Францию. Только 10% из опрошенных американцев и 5% японцев были «немного заинтересованы» посетить Данию, хотя 40% американцев и 50% японцев проявили интерес к Франции. Маркетинговую задачу Туристического бюро Дании осложнял также явно возросший интерес туристов к странам Восточной Европы, особенно к Польше и Венгрии (30 и 15% американцев и японцев соответственно).

За последние несколько лет у Бюро возникли хорошие деловые контакты с рекламными агентствами Нью-Йорка и Токио, которые провели рекламные кампании. Основными средствами рекламы были журналы и газеты. Кроме того, в местные бюро путешествий, а также в другие организации по их запросам рассылались рекламные буклеты. Однако министр, занимающийся проблемами туризма, был убежден, что нужна более эффективная реклама, и предложил Бюро разработать всеобъемлющую рекламную кампанию, которая увеличила бы приток туристов в Данию.

• Вопросы и задания

1. Как бы вы охарактеризовали туристов, желающих посетить Данию или провести там свой отпуск?

2. Предложите виды и средства рекламы и план проведения рекламной кампании на интересующих Бюро рынках туризма.

3. Какие различия вы бы порекомендовали учитывать (если они существуют) между японскими и американскими туристами, чтобы учесть это при разработке рекламной кампании?

2. В компании успешно реализуется кодекс деловой этики, который способствует системному развитию и помогает эффективному достижению поставленных целей. Кодекс устанавливает основные деловые и морально-этические принципы, а также правила поведения сотрудников, сформированные на основе корпоративных ценностей, которые реализуются в повседневной деятельности. Согласно кодексу, сотрудники компании осознали, что любые неэтичные или антиобщественные действия, совершенные на рабочем месте или в свободное время, могут нанести ущерб репутации компании. Однако одним из работников данный принцип не был соблюден.

Определите, какие методы руководству компании необходимо применять для развития культуры обслуживания на предприятии с целью соблюдения кодекса деловой этики. Разработайте кодекс этики для предприятия любой сферы (транспорт, торговля, досуг и др.).

3. Вы - руководитель гостиницы, в которой в настоящее время имеет место конфликтная ситуация между руководителями подразделений. Какие действия Вы предпримите в целях разрешения конфликта. Назовите этапы разрешения.

4. Группа туристов из Китая оформила заказ на проведение экскурсии «Исторические достопримечательности города Москвы». Что Вы можете предложить в качестве экскурсионных объектов как экскурсовод турфирмы?

5. Вы - директор ресторана. Предложите мероприятия для увеличения объема продаж услуг.

6. К администратору ресторана обратились с просьбой о проведении торжественного мероприятия. Предложите меню и рекомендации по организации данного мероприятия.

Вы - менеджер торгового зала ресторана, подготовьте предприятие банкета фуршета на 100 человек.



7. Являясь руководителем туристической фирмы, Вам необходимо сформировать кадровую политику фирмы. Ваши действия.

8. В туристской фирме, которую Вы возглавляете, запланировано открытие двух новых филиалов. В связи с этим необходим набор персонала в эти филиалы, в том числе и на должности руководителей. Ваши действия при подборе персонала.

9. В туристической группе несколько туристов постоянно опаздывают на экскурсионный автобус. Каковы варианты разрешения этой конфликтной ситуации?

10. В гостинице у туриста утеряны документы. Ваши действия как руководителя группы.

К Вам, как руководителю службы сервиса, поступила жалоба на низкое качество обслуживания клиента. Ваши действия как руководителя.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

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. 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 туристской отрасли.

Занятие 1./ 2 часа

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: **Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.**

Практическое занятие, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности.

Цель занятия: В процессе изучения темы следует сосредоточиться на терминах и понятиях, используемых в современной сервисной деятельности – «сервис», «услуга», «сфера обслуживания», «культура сервиса» и др.

Практические навыки: Студентам необходимо уяснить отличительные особенности услуг в сравнении, например, с товаром – их неосвязаемость, изменчивость по качеству, невозможность их хранения. Также важно усвоить принципы и отличительные признаки сервисной деятельности.

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
2. Сфера услуг в общественном разделении труда.
3. Функции сферы услуг.
1. Понятие "услуга".
2. Особенности рынка услуг.
3. Состав отраслей сферы услуг.
4. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества/
7. Факторы развития сферы услуг.

Занятие 2. / 2 часа



Вид практического занятия: «Семинар-конференция»

Тема и содержание занятия: **Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.**

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Принципы современного сервиса в индустрии туризма и сервиса.
2. Задачи современного сервиса.
3. Усиление роли туристической индустрии в современной экономике. Воздействие факторов роста потребительской активности. Эволюция понятия сервиса.
4. Фирменный сервис и его преимущества.
5. Основные подходы к осуществлению сервиса в разных странах.

Цель занятия: изучить проблематику формирования сервисного общества РФ, определить основные проблемы

Практические навыки: применять в профессиональной деятельности знания особенностей проектирования сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Занятие 3./ 2 часа

Вид практического занятия: «Круглый стол»

Тема и содержание занятия: Специфика услуг как товара.

Практическое занятие, предусматривающее обсуждение в виде круглого стола современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг.

Представить презентацию доклада:

1. Покупательский риск в сфере отечественных услуг.
2. Рынок гостиничных услуг и его особенности.

Цель занятия: изучить особенности развития сервиса в России и за рубежом, представить отчет о проделанной работе.

Практические навыки: понимать и анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы, проявлять патриотизм, трудолюбие и гражданскую ответственность

Занятие 4./ 2 часа

Вид практического занятия: круглый стол

Тема и содержание занятия: Ценность услуги.

Цель занятия: изучить различные подходы к оценке услуг.

Написать эссе, посвященное системе предоставления рекламных и других сервисов в РФ.

Практические навыки: применять в профессиональной деятельности знания о поведении потребителей, критериях качества информации в развитии постиндустриального общества

Занятие 5. / 2 часа

Вид практического занятия: семинар-конференция

Тема и содержание занятия: Жизненный цикл услуги

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Сопоставьте жизненный цикл услуги и товара. Поясните различия.
2. Подберите товары и услуги, цикл которых одинаков.
3. Подберите примеры товаров и сопутствующих услуг в области государственного управления, коммерческой деятельности, искусства.



Цель занятия: изучить особенности жизненного цикла услуг и товаров.

Практические навыки: понимать и анализировать экономические процессы, связанные с развитием услуг.

Занятие 6/ 2 часа + 1 час тестирование

Вид практического занятия: семинар- заслушивание

Тема и содержание занятия: Сервис как компонент продажи товаров.

Задание для семинарского занятия:

Составить презентацию на тему «Современный сервис в коммерции». Задание предполагает анализ одной из современных компаний с раскрытием всех особенностей обслуживания потребителей в процессе продажи товара». Презентация состоит из 10-15 слайдов.

Цель занятия: изучить сервисные технологии в процессе продажи товаров.

Практические навыки: владеть способностью понимать и анализировать взаимосвязь обслуживания и торговли.

Занятие 7,8/ 2 часа+1 час тестирование

Вид практического занятия: case-study/ Решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Поведение потребителей и принятие ими решений

Персонализированное предложение сервисного продукта позволяет выделить наиболее важные, с точки зрения сервисологии, аспекты раскрывающие особенности потребления: - персонализация осуществляется за счет изменения отдельных материальных и нематериальных компонентов продукта, но не предполагает изменения базового продукта или его идеи;

- адаптированные характеристики формируются только с участием потребителя;

- персонализация может осуществляться только за счет сервиса.

Цель занятия: закрепить полученные в ходе лекционного занятия знания, приобрести фундаментальные знания о поведении потребителя, потребностях в разных исторических эпохах

Практические навыки: изучить концептуальные основы сервисологии и рассмотреть аспекты современного потребления

Занятие9/ 2 часа

Вид практического занятия: интерактивное выездное занятие

Тема и содержание занятия: Теория организации обслуживания. Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки

1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.

2. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.

3. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?

4. Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает свой выбор в большей или меньшей степени случайно. Какова ваша позиция по этому вопросу? Ответ обоснуйте.

5. Какие классификации клиентов Вы знаете?

6. Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары?



Цель занятия: изучить психотипы клиентов и особенности обслуживания клиентов в сфере обслуживания.

Практические навыки: навыками проектирования различных вариантов обслуживания

Занятие 10 / 2 часа

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности.

1. Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания.
2. Современные формы обслуживания потребителей услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.
3. Правовое обеспечение сферы обслуживания. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав.

Цель занятия: изучить формы и методы обслуживания в современных хозяйствах.

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями

Занятие 11 / 4 часа + 1 час контрольная работа

Вид практического занятия: психологический тренинг личностного роста

Тема и содержание занятия: Диагностика профессиональных возможностей

Цель занятия: диагностика профессиональных возможностей студентов с составлением личной карты

Практические навыки: владеть навыками коммуникативного характера

Занятие 12,13 / 2 часа

Вид практического занятия: круглый стол

Цель занятия: рассмотреть основные методы предоставления услуг

Тема и содержание занятия: Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.

Подготовка и представление презентации к докладу:

1. Построение взаимоотношений клиент-контактный персонал (П. К. Миллс, Дж. Г. Моррис, М. Р. Соломон, К. Супренант, Дж. А. Зепиел, И. Дж. Гутман и др.).
2. Использование моделей массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг (Г. Вагнер, Е. Вентцель, Ю.И. Рыжиков, Х. Таха, Г.П. Фомин и др.).

Цель занятия: изучить этапы, формы и методы обслуживания


Практические навыки: изучить концептуальные основы обслуживания

Занятие 14 / 2 часа

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Технологии обслуживания гостей и клиентов туристских компаний

Цель занятия: изучить технологии обслуживания гостей и клиентов туристских компаний в современных социально-экономических условиях.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 48 из 80</i>

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями

Занятие 15,16 / 2 часа

Вид практического занятия: Решение тестовых заданий

Тема и содержание занятия: Качество обслуживания и производительность.

Занятие 17/ 2 часа

Вид практического занятия: Выездное практическое занятие, предусматривающее посещение выставки, работа в группе

Тема и содержание занятия: Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.

Цель занятия: разработать и описать процесс персонализации продукта (на примере). Представить графическую модель.

Практические навыки: применять знания об особенностях проектирования сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; владеть навыками формирования продукта и отношений с потребителями

Занятие 18/ 3 часа

Вид практического занятия: семинар-заслушивание

Тема и содержание занятия: контрольная точка 4

Практическое занятие, предусматривающее представление результатов разработки группового проекта в группах.

Цель занятия: продемонстрировать знания, полученные на лекционных занятиях

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Сервисная деятельность: учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018
Режим доступа <https://www.book.ru/book/926143>
2. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 2-е изд., испр. И доп.- М.: ИНФРА-М, 2017. - 174 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>
3. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2018, <http://znanium.com/catalog/product/967867>

8.2. Дополнительная литература

1. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016,
<http://znanium.com/bookread2.php?book=544271>



2. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018.
<https://www.book.ru/book/926035>

3. Маркетинг товаров и услуг : учеб. пособие / А.В. Лукина. — 2-е изд., доп. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017, <http://znanium.com/bookread2.php?book=757837>

4. Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
3. Электронно-библиотечная система <http://znanium.com/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. MicrosoftWindows
2. MicrosoftOffice
3. Профессиональная база данных сервисных центров «Сервисбокс»<https://www.servicebox.ru/>
4. Профессиональная база данных «Российский бизнес-портал «BazaRF.ru»
<http://www.baza-r.ru/enterprises>
5. Информационно-справочная система: Справочно-правовая система Консультант+<http://www.consultant.ru>
6. Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант" (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины «Технологии и организация сервисной деятельности в туризме» предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения была выбрана методика, включающая совокупность приёмов, с помощью которых происходит целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями и навыками.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии и организация сервисной деятельности в туризме» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

Вводная лекция намечает основные проблемы курса в целом или его раздела. В нее включаются «ключевые» вопросы, понимание которых позволяет лучше усвоить материал последующих тем или самостоятельно разобраться в нем;

Лекции – диалог, где содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции;

Проблемная лекция. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с



преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения;

Академическая лекция - это традиционно вузовская учебная лекция. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы. Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

- практические занятия

Практические занятия по дисциплине «Технологии и организация сервисной деятельности в туризме» проводятся с целью приобретения практических навыков в области структуры, технологий и управления сервисной деятельностью в сфере туризма и гостеприимства.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ сервисной деятельности, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде презентаций, круглых столов, тестирования, выездных практических занятий.

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 задачи, которые должен уметь решать специалист в области туризма.

При изучении дисциплины «Технологии и организация сервисной деятельности в туризме» используются следующие виды практических занятий:

1. Метод «Круглый стол»

"Круглый стол" проводится с целью:

- комплексного обсуждения современных актуальных проблем курса;
- рассмотрению дискуссионных вопросов из курса;
- осмысление и обобщение отечественного и зарубежного опыта по курсу.

"Круглый стол" характеризуется вынесением на обсуждение широких теоретико-практических тем, а также активностью студентов, как в постановке вопросов, так и в общем обсуждении с преподавателями.

Для конструктивного обсуждения темы преподаватель определяет узловые проблемы, готовит и проводит методическое совещание, в ходе которого обсуждается проект дискуссии и определяется методика проведения "круглого стола". Целесообразно прове-



сти консультацию для студентов, на которой порекомендовать им соответствующую литературу по теме.

2.Разработка проекта (ПР). Преподаватель предлагает тему для проекта, придает ей определенный характер по контактам, продолжительности проведения, количеству участников. Определяется тип проекта, проблема, цель и задачи проекта. Обязательно указывается учебный материал по предметам, который предполагается задействовать для решения указанной проблемы, а также каким образом результаты проекта будут оформлены, какую практическую/теоретическую значимость этот проект имеет и в какой области. Также необходимо разработать структуру своего проекта, наметить методы исследования, источники информации, сформулировать гипотезы решения проблемы.

Преподаватель распределяет роли в своей группе, чтобы каждый принял в исследовании, оформлении и обсуждении результатов самое активное участие.

3. Case-study/Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

4. Выездное занятие - Выездным является организованное мероприятие, проводимое за территорией университета, с целью проведения научно-исследовательских работ, воспитательных мероприятий, посещения учреждений образования, культуры, здравоохранения, для организации других культурно-досуговых, образовательных и оздоровительных форм деятельности, а также различных видов занятий по учебным программам ВУЗа.

5. Семинар-конференция

6. Семинар-заслушивание

7. Психологический тренинг

- самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Технологии и организация сервисной деятельности в туризме», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии и организация сервисной деятельности в туризме» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.



Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ: предусматривает следующие виды работ: изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС, подготовка к практическому занятию, предусматривающая изучение научно-практического материала по заданным вопросам, подготовка презентации по итогам выставки, подготовка презентации для финальной защиты группового проекта.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Технологии и организация сервисной деятельности в туризме» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование доска учебная лаборатория по развитию устойчивого туризма в России, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекторное оборудование, ноутбук, музыкальная аппаратура, мультимедийная доска, доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекторное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска