

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.02 Сервисная деятельность
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация внутреннего и въездного туризма
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Филиппова И. Г.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование у студентов способностей организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

Задачи дисциплины:

- сформировать систему знаний о специфике деятельности по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- развитие умений обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- сформировать навыки осуществления сервисной деятельности в учреждениях, организациях и на предприятиях социально-культурного сервиса.
- выработать навыки обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий;
- сформировать способности, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса.

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

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-2.1 Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-2.2 Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	
	ПК-2.3 Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	
ПК-3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-3.1 Знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-3.2 Умеет изучать требования туристов и анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	
	ПК-3.3 Способен выбирать и применять клиенто-ориентированные технологии туристского обслуживания.	
ПК-6 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-6.1 Знает методы ведения переговоров с туристами, особенности согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-6.2 Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	
	ПК-6.3 Способен обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знает сущность сервисной деятельности; Функциональные особенности сферы обслуживания; жизненный цикл услуги; основные правила обслуживания потребителей; стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания
ПК-2.2. Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	Умеет оформлять договор об оказании услуги (выполнении работы)
ПК-2.3. Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	Владеет основами организации сервисной деятельности
ПК-3.1. Знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Знает роль турагента и туроператора на туристском рынке
ПК-3.2. Умеет изучать требования туристов и анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Умеет классифицировать потребности по источникам удовлетворения, частоте и сезонности возникновения
ПК-3.3. Способен выбирать и применять клиенто-ориентированные технологии туристского обслуживания.	Владеет сервисной технологией и формами обслуживания
ПК-6.1. Знает методы ведения переговоров с туристами, особенности согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Знает основные правила обслуживания потребителей, в том числе и в международном туризме
ПК-6.2. Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Умеет применять стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания
ПК-6.3. Способен обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Владеет спецификой предоставления сервисных услуг в туристской и гостиничной деятельности

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1 ПК-3.1 ПК-6.1	ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-6.2	ПК-2.3 ПК-3.3 ПК-6.3
1	Сущность, роль и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей человека.	ПК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Сфера услуг и особенности ее функционирования. Основные правила обслуживания потребителей	ПК-2 ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1 ПК-3.1 ПК-6.1	ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-6.2	ПК-2.3 ПК-3.3 ПК-6.3
4	Основы организации сервисной деятельности.	ПК-3 ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
5	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
6	Этика и психология сервисной деятельности	ПК-2 ПК-6	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
7	Сервисные услуги в туризме и их потребители	ПК-2 ПК-3 ПК-6	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №2 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
8	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	ПК-2 ПК-3 ПК-6	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №2 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Сущность, роль и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Сервис и сервисная деятельность. Сущность сервисной деятельности.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей человека. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Общественные и индивидуальные потребности. Функциональные особенности сферы обслуживания. Классификация потребностей в услугах по функциональному назначению. Классификация потребностей в услугах в зависимости от субъекта. Классификация потребностей по источникам удовлетворения, частоте и сезонности возникновения. Настоятельность потребностей.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей человека.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Сфера услуг и особенности ее функционирования. Основные правила обслуживания потребителей Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг Жизненный цикл услуги. Ценность услуги. Оформление договора об оказании услуги (выполнении работы). Случаи расторжения договора на исполнение услуг (работ). Ответственность исполнителя услуги за соблюдение условий договора. Возмещение убытков потребителю в случае нарушения договора по вине исполнителя. Возмещение убытков исполнителю в случае расторжения договора по инициативе потребителя или неявки потребителя за результатом выполненной работы. Возмещение утраты или повреждения материала (вещи), использованного для исполнения заказа. Оформление оплаты услуги.</p>

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Практические занятия/самостоятельная работа: Сфера услуг и особенности ее функционирования. Основные правила обслуживания потребителей.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Основы организации сервисной деятельности. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Процесс обслуживания потребителя. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Основы организации сервисной деятельности.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 5: Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса Показатели качества услуги. Качество услуг и обслуживания. Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания. Показатели профессионального уровня персонала сервисного предприятия (уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умения применять их на практике; способность к руководству (для руководителей предприятий, менеджеров, метрдотелей и др.); знание и соблюдение профессиональной этики поведения. Показатели социального назначения услуг (социальная адресность услуг; обеспеченность населения услугами данного вида; соответствие уровня качества услуги розничной цене). Эстетические показатели услуг (гармоничность, соответствие требованиям моды и стилю, целостность композиции и художественную выразительность). Показатели информативности услуг (наличие необходимой достоверной информации об ассортименте услуг, исполнителе, правилах и условиях оказания услуг). Контроль качества услуг (проведение измерений, испытаний, оценка одной или нескольких характеристик услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями).</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Этика и психология сервисной деятельности Профессиональное поведение и этикет. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Этика и психология сервисной деятельности.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 7: Сервисные услуги в туризме и их потребители Турист как потребитель услуг. Роль турагента и туроператора на туристском рынке. Специфика туристского продукта. Обеспечение качества туристского продукта.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Сервисные услуги в туризме и их потребители.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 8: Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности. Специфика гостиничной услуги. Гостиничный продукт как комплекс услуг</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	48	48
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	32	32
Самостоятельная работа студента (СР)	55	55
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	55	55
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	53	53
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Сущность, роль и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	2	2	4	0	7	4
2	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей человека.	2	2	4	0	7	4
3	Сфера услуг и особенности ее функционирования. Основные правила обслуживания потребителей	2	2	4	0	7	4
4	Основы организации сервисной деятельности.	2	2	4	0	7	4
5	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	2	2	4	0	7	4
6	Этика и психология сервисной деятельности	2	2	4	0	7	4
7	Сервисные услуги в туризме и их потребители	2	2	4	0	7	4
8	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	2	2	4	0	6	4
Итого:			16	32	0	55	32

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	6	6
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	123	123
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	123	123
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	12	12
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Сущность, роль и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	3	2	0	0	16	4
2	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей человека.	3	0	0	0	16	4
3	Сфера услуг и особенности ее функционирования. Основные правила обслуживания потребителей	3	0	0	0	16	4
4	Основы организации сервисной деятельности.	3	0	2	0	16	4
5	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	3	0	0	0	16	4
6	Этика и психология сервисной деятельности	3	0	0	0	16	4
7	Сервисные услуги в туризме и их потребители	3	0	2	0	14	4

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
8	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	3	0	0	0	13	4
Итого:			2	4	0	123	32

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. СЕРВИСОЛОГИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Бражников М. А. - Самарский государственный технический университет (г. Самара), 2023 г. - 144 с. - ISBN 978-5-534-13343-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/servisologiya-519336>

2. СЕРВИСОЛОГИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Черников В. Г. - Рыбинский государственный авиационный технический университет имени П.А. Соловьева (г. Рыбинск), 2023 г. - 252 с. - ISBN 978-5-534-13272-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/servisologiya-519304>

3. РЕКЛАМА В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 6-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Морозова Н. С., Морозов М. А. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва); Российский новый университет (г. Москва), 2023 г. - 192 с. - ISBN 978-5-534-10941-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/reklama-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-515319>

Дополнительная литература:

1. ЭКОНОМИКА ПЛАТНЫХ УСЛУГ 4-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Восколович Н. А. - Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва), 2023 г. - 441 с. - ISBN 978-5-534-14124-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/ekonomika-platnyh-uslug-513521>

2. ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ СЕРВИСА. Учебник для вузов / Под ред. Ставровского М.Е. - Российский государственный аграрный университет — МСХА имени К.А. Тимирязева (г. Москва), 2023 г. - 190 с. - ISBN 978-5-534-13009-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-funkcionirovaniya-sistem-servisa-519203>

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. Учебник и практикум для вузов / Жираткова Ж. В., Рассохина Т. В., Очилова Х. Ф. - Российская международная академия туризма (г. Химки), 2023 г. - 189 с. - ISBN 978-5-534-12370-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-ekskursionnoy-deyatelnosti-518582>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный
2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.neicon.ru. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный
9. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный
10. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный
11. AdIndex.ru: реклама и маркетинг [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://adindex.ru>. - Текст: электронный
12. Энциклопедия маркетинга [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru>. - Текст: электронный
13. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный
14. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://digital.gov.ru>. - Текст: электронный
15. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
16. Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://culture.gov.ru>. - Текст: электронный
17. PsyJournals.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://psyjournals.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A

Уровень сформированности компетенций	Не сформированы	Пороговый	Высокий	Повышенный
--------------------------------------	-----------------	-----------	---------	------------

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Доклад, сообщение / Реферат №1

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
2. История гостиничного сервиса в мире.
3. Теория сервисной деятельности.
4. Технологии сервисного обслуживания.
5. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
6. Эволюция понятий «товар» и «услуга».
7. Жизненный цикл услуги.
8. Работа с жалобами потребителей услуг.
9. Этапы развития сферы услуг в России.
10. Блага, товары и услуги и их сущность.
11. Сервис услуг. Услуга как форма общения.
12. Особенности функционирования сферы услуг.

Доклад, сообщение / Реферат №2

1. Основные классы и соответствующие им сферы услуг.
2. Сервисная деятельность, ее сущность. Понятие об услугах их классификация.
3. Понятие об услугах и их качестве. Культура обслуживания в сфере сервиса
4. Контактная зона и ее характеристики.
5. Культура сервисной деятельности.
6. Виды конфликта и способы его разрешения в сфере сервисной деятельности.
7. Практический анализ сервисной деятельности на примере ресторанов.
8. Сервисные услуги предприятий питания.
9. Система сервисного сопровождения санаторно-курортных услуг.
10. Вопросы оптимизации туристского транспортного обслуживания.
11. Особенности формирования и повышение эффективности ресторанного бизнеса.

Коллоквиум / Проект №1

Задание 1: «Тактика обслуживания клиента на предприятии сервиса».

Коллоквиум / Проект №2

Задание 2. Составить портрет потребителя туристских услуг в туристской дестинации.

1. Описать психолого-поведенческие особенности нового типа потребителя туристских услуг,

который сформировался на российском рынке.

2. Пользуясь методикой В. Сапуновой, составить психологический портрет потребителя туристских услуг.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

1. Понятие и сущность «потребности человека».
2. Классификация потребностей по Маслоу.
3. Классификация потребностей по Ж. А. Романович.
4. Классификация потребностей у С.О. Корнеенкова.
5. Классификация потребностей Г. Меррея.
6. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
7. Дайте характеристику первичным и вторичным потребностям человека
8. Структурный анализ системы потребностей. Основные классификации потребностей.
9. Классификация потребностей. Пять подуровней потребностей.
10. Модель поведения потребителя. Внешние факторы.
11. Модель поведения потребителя. Личностные факторы.
12. Основы организации сервисной деятельности.
13. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности.
14. Основы организации рабочих мест.
15. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг.
16. Основные правила обслуживания населения.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №2

Задание 1.

1. Понятие и виды систем оценки качества в туризме.
2. Построение модели системы качества в туристической фирме. Преимущества предприятия.
3. Этапы построения модели системы качества в туристской фирме.
4. Анализ действующей системы управления как этап построения системы менеджмента качества.
5. Разработка необходимых документов, описывающих систему управления качеством в туристской фирме.
6. Внутренний аудит системы менеджмента качества.
7. Анализ системы менеджмента качества в турфирме со стороны руководства.
8. Сертификация системы менеджмента качества.
9. Элементы этапов модели системы качества в турфирме или гостинице.
10. Внедрение стандартов технического и функционального качества обслуживания в турфирме или гостинице.

Задание 2.

1. Охарактеризуйте этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.

2. Раскройте психологические особенности делового общения в сфере сервиса

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

Задание: Проанализировать специфику предоставления сервисных услуг на примере любой гостиницы.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

Основные понятия сервисной деятельности.

2. Характеристика профессиональной деятельности работников сервисных организаций.
3. Общественные и индивидуальные потребности.
4. Функциональные особенности сферы обслуживания.
5. Классификация потребностей в услугах по функциональному назначению.
6. Классификация потребностей в услугах в зависимости от субъекта.
7. Классификация потребностей по источникам удовлетворения, частоте и сезонности возникновения.
8. Настоятельность потребностей.
9. Понятие о контактной зоне. Элементы качества обслуживания.
10. Стилль обслуживания сервисной организации.
11. Фазы выбора и приобретения услуг потребителем.
12. Оформление договора об оказании услуги (выполнении работы).
13. Случаи расторжения договора на исполнение услуг (работ).
14. Ответственность исполнителя услуги за соблюдение условий договора.
15. Показатели назначения услуги.
16. Показатели безопасности услуги.
17. Показатели надежности услуг.
18. Показатели профессионального уровня персонала сервисного предприятия.
19. Показатели социального назначения услуг.
20. Эстетические показатели услуг.
21. Показатели информативности услуг.
22. Контроль качества услуг.
23. Перечень услуг, оказываемых организациями общественного питания.
24. Туристические и экскурсионные услуги. Разновидности туров.
25. Сервисная деятельность по оказанию санаторно-оздоровительных услуг.
26. Типы гостиниц по назначению.
27. Технология гостиничного обслуживания.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2_)

1. Проанализировать специфику предоставления сервисных услуг на примере любого сервисного предприятия.
2. Разработайте опросный лист для оценки удовлетворенности потребителя услуги.
3. Разработайте «памятки» профессионального поведения, культуры общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Проведите практический анализ сервисной деятельности (на примере) (по выбору студентов).
2. Проведите анализ сервисной деятельности для потребителей с ОВЗ (по выбору студентов).
3. Составить портрет потребителя туристских услуг в туристской дестинации по выбору студента).

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»)), сформированные дисциплиной)	ПК-2 ПК-3 ПК-6	Знает сущность сервисной деятельности; Функциональные особенности сферы обслуживания; жизненный цикл услуги; основные правила обслуживания потребителей; стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания Знает роль турагента и туроператора на туристском рынке Знает основные правила обслуживания потребителей, в том числе и в международном туризме	30
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»)), проверяет практические навыки («владеть»)), сформированные дисциплиной)	ПК-2 ПК-3 ПК-6	Умеет оформлять договор об оказании услуги (выполнении работы) Владеет основами организации сервисной деятельности Умеет классифицировать потребности по источникам удовлетворения, частоте и сезонности возникновения Владеет сервисной технологией и формами обслуживания Умеет применять стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания Владеет спецификой предоставления сервисных услуг в туристской и гостиничной деятельности	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»)), проверяет практические навыки («владеть»)), сформированные дисциплиной)	ПК-2 ПК-3 ПК-6	Умеет оформлять договор об оказании услуги (выполнении работы) Владеет основами организации сервисной деятельности Умеет классифицировать потребности по источникам удовлетворения, частоте и сезонности возникновения Владеет сервисной технологией и формами обслуживания Умеет применять стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания Владеет спецификой предоставления сервисных услуг в туристской и гостиничной деятельности	40