



**ФГОС ВО**  
*(вер-*  
*сия3++)*

**ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

**Рабочая программа дисциплины**

**ЧЕЛЯБИНСК  
ЧГИК  
2019**

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

**Кафедра туризма и музееведения**

## **ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

**Рабочая программа дисциплины**

**программа бакалавриата  
«Туристско-рекреационное проектирование»  
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
квалификация: бакалавр**

**Челябинск  
ЧГИК  
2019**

УДК 338.46(073)  
ББК 65я65  
Т38

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (версия 3++) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Автор-составитель: Н. Г. Новикова, доцент кафедры туризма и музееведения, канд. пед. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 18.04.2019

Экспертиза проведена 17.05.2019, акт № 2019/ТиМ/Т

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 8 от 27.05.2019

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2020/21	протокол № 1 от 28.09.2020
2021/22	
2022/23	
2023/24	
2024/25	

Т38 Технологии сервисной деятельности в туристской индустрии: рабочая программа дисциплины : программа бакалавриата «Туристско-рекреационное проектирование» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, квалификация : бакалавр / авт.-сост. Н. Г. Новикова ; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2019. – 35 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст : непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный институт культуры, 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	6
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	7
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	8
4.1. Структура преподавания дисциплины .....	8
4.1.1. Матрица компетенций .....	10
4.2. Содержание дисциплины .....	10
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	10
5.1. Общие положения .....	10
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	12
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	12
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	12
5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы .....	12
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	13
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	13
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	14
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	14
6.2.2. Описание шкал оценивания .....	15
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и (или) экзамене.....	15
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания.....	17
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	21
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и (или) экзамену.....	21
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.....	21
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы .....	22
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций .....	22
6.3.4.1. Планы семинарских занятий .....	22
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	23
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	23
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).....	23
6.3.4.5. Тестовые задания .....	23
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций .....	23

7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины .....	25
7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы .....	25
7.2. Информационные ресурсы .....	25
7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы. 25	
7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	26
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	26
9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	31
Лист изменений в рабочую программу дисциплины .....	33

### Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.09.04 Технологии сервисной деятельности в туристской индустрии
2	Цель дисциплины	формирование у обучающихся научного систематизированного представления об основах сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания
3	Задачи дисциплины заключаются в:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• сформировать представление о сервисной деятельности,</li> <li>• определить место сервиса в жизнедеятельности человека,</li> <li>• анализе видов, качества, организации, оптимизации сервисных услуг;</li> <li>• анализе конкретного материала (визуального, информационного, листового, картографического) по вопросам развития сервиса в туризме</li> </ul>
4	Планируемые результаты освоения	ПКО-3; ПК-3
5	Общая трудоемкость дисциплины составляет	6 з. е. 216 час.
6	Разработчики	Н. Г. Новикова, доцент кафедры туризма и музееведения, канд. пед. наук, доцент

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,  
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

**Таблица 1**

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элементы компетенций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
ПКО-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПКО-3.1.	Знать	требования к формированию туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	требования к формированию туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
	ПКО-3.2.	Уметь	организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
	ПКО-3.3.	Владеть	методами ведения переговоров с партнерами, согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов	методами ведения переговоров с партнерами, согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов
-3 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПК- 3.1.	Знать	современные требования к продвижению туристского продукта с применением современных технологий	современные требования к продвижению туристского продукта с применением современных технологий
	ПК-3.2	Уметь	осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта

	ПК- 3.3.	Владеть	методами оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов, разработки мероприятий по корректировке рекламных кампаний.	методами оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов, разработки мероприятий по корректировке рекламных кампаний.
--	----------	---------	--	--

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Информатика», «Информационно-коммуникационные технологии в туристской деятельности».

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении дисциплин: «Туристско-рекреационное проектирование», «Технологии туристской деятельности», «Технологии продаж в туризме», «Технологии продвижения турпродукта», прохождении практик: технологической, проектной, преддипломной; подготовке к государственной итоговой аттестации.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 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 в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 6 зачетных единиц, 216 часов

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов
	Очная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	216
– Контактная работа (всего)	146,3
в том числе:	
лекции	20
семинары	20
практические занятия	104
<i>в т. ч. в форме практической подготовки</i>	32
мелкогрупповые занятия	-
индивидуальные занятия	-
консультация <i>в рамках промежуточной аттестации</i>	2
иная контактная работа (ИКР) <i>в рамках промежуточной аттестации</i>	0,3
консультации (конс.)	5 % от
контроль самостоятельной работы (КСР)	лекционных час.
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	43
<i>в т. ч. в форме практической подготовки</i>	12
– Промежуточная аттестация обучающегося – экза-	26,7



мен: контроль	
---------------	--

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ  
(РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА  
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**4.1. Структура преподавания дисциплины**

Таблица 3

**Очная форма обучения**

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)					с/р	Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа						
		лек.	сем.	практ.	инд.			
1	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>								
Тема 1. Основы теории услуг	52	4	4	26	-	18		
Тема 2. Сущность системы сервиса	56	6	6	26	-	18		
<i>Итого во 2 сем.</i>	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>52</b>	<b>-</b>	<b>36</b>		
<b>Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме</b>								
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	12	2	2	6	-	2		
Тема 4. Осуществление туристских услуг	67	8	8	46	-	5		
КПА	2							
Экзамен 3 семестр	27						Экзамен контроль – 26,7 ч. ИКР – 0,3 час.	
<i>Итого в 3 сем.</i>	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>52</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>216</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>104</b>	<b>-</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	

Таблица 4

**4.1.1. Матрица компетенций**

Наименование разделов, тем	ПКО-3	ПК-3
1	2	3
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		
Тема 1. Основы теории услуг	+	
Тема 2. Сущность системы сервиса	+	

<b>Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме</b>		
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг		+
Тема 4. Осуществление туристских услуг		+
Экзамен 3 сем.	+	+
<b>Всего по дисциплине</b>		

## 4.2. Содержание дисциплины

### Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности

**Тема 1. Основы теории услуг.** Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличностные, простые и сложные и т.д.

Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.

**Тема 2. Сущность системы сервиса.** Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.

Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.

Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.

### Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме

**Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг.** Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) и Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2). Бытовые услуги; услуги пассажирского транспорта; услуги связи; жилищно-коммунальные услуги; услуги учреждений культуры; туристские и эксплуатационные услуги; услуги физической культуры и спорта; медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги; услуги правового характера; услуги банков; услуги в системе образования; услуги торговли и общественного питания, услуги рынков; прочие услуги.

Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность

сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.

Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.

Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.

Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.

Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.

Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.

Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.

Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).

Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.

**Тема. 4. Осуществление туристских услуг.** Социально-культурные услуги. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги.

Санаторно-оздоровительные услуги. Курорт. Санаторий. Пансионат. Бальнеологическая лечебница. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

*Технологии сервисной деятельности в туризме.* Организационно-управленческие технологии. Технологии выявления потребностей потребителей. Технологии коммуникаций с различными группами потребителей. Технология сегментации потребителей в сервисной деятельности. Технологии консультирования, согласования вида, формы и объема услуг. Технологии обеспечения эффективности процесса сервисной деятельности. Технологии оценки качества результатов сервисной деятельности.

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

## ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 5.1. Общие положения

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивида стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, практических и семинарских занятиях. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

– в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

– без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к семинарским, практическим занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение; научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

– формирование приверженности к будущей профессии;

– систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, владений;

– формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);

– развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);

– формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;

– развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:

*знать:*

– систему форм и методов обучения в вузе;

– основы научной организации труда;

– методики самостоятельной работы;

– критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;

*уметь:*

– проводить поиск в различных поисковых системах;

– использовать различные виды изданий;

– применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

*владеть:*

- навыками планирования самостоятельной работы;
- навыками соотнесения планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
- навыками проектирования и моделирования разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и владениям обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

## 5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

### 5.2.1. Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов, темы	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		
Тема 1. Основы теории услуг	Самостоятельная работа № 1. Тема «Организация деятельности предприятия сервиса»	Проверка задания в форме обсуждения и защиты в малых группах
Тема 2. Сущность системы сервиса	Самостоятельная работа № 2. Тема «Гарантийное обслуживание»	Проверка задания в форме обсуждения и защиты в малых группах
<b>Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме</b>		
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Самостоятельная работа № 3. Тема «Нормативно-правовое поле безопасности услуг»	Проверка задания в форме обсуждения и защиты в малых группах
Тема 4. Осуществление туристских услуг	Самостоятельная работа № 4. Тема «Специфика услуг в туризме»	Проверка задания в форме обсуждения и защиты в малых группах

### 5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

*Самостоятельная работа № 1.*

*Тема «Организация деятельности предприятия сервиса»*

Цель работы: разработать организационный план.

Задание и методика выполнения:

Вариант 1. Сегментирование рынка услуг.

Вариант 2. Динамика потребительского спроса на продукты.

*Самостоятельная работа № 2. Тема «Гарантийное обслуживание»*

Цель работы: применить гарантийные обязательства.

Задание и методика выполнения:

Вариант 1. Принципы гарантийного обслуживания

Вариант 2. Функции гарантии.

*Самостоятельная работа № 3. Тема «Нормативно-правовое поле безопасности услуг»*

Цель работы: применить правовую базу.

Задание и методика выполнения:

Вариант 1. Федеральные законы.

Вариант 2. Правила.

Вариант 3. Система ГОСТов.

*Самостоятельная работа № 4.*

*Тема «Специфика услуг в туризме»*

Цель работы: применить теорию сервиса на практике.

Задание и методика выполнения:

Вариант 1. Услуги туроператоров.

Вариант 2. Услуги турагентов.

Вариант 3. Услуги экскурсионных бюро.

### **5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы**

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

[www.i-exam.ru](http://www.i-exam.ru) – Единый портал интернет-тестирования в сфере образования.

Интернет-ресурс «Интернет-тренажеры. Подготовка к процедурам контроля качества» имеет два режима: «обучение» и «самоконтроль».

Режим обучения позволяет:

1. Работать в базе заданий без ограничения по времени.

2. Осуществлять проверку правильности выполнения задания. Она происходит сразу после ответа.

3. В случае выбора неправильного ответа выводится подсказка (правильное решение).

Режим самоконтроля позволяет:

1. Просмотреть структуру теста в соответствии с разделами и темами дисциплины.

2. Увидеть результат тестирования в процентах и с указанием усвоенных/неусвоенных тем.

Для преподавателей и обучающихся данный ресурс доступен 2 раза в год (как правило, это периоды: сентябрь – декабрь / март – июнь). Объявление об открытии доступа к ресурсу и «ключ пользователя» публикуются в локальной сети Интранет.

<http://fgosvo.ru/> – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования.

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал **Грамота.ру** – русский язык для всех.

<https://grants.culture.ru/> – Культура. Гранты России. Общероссийская база конкурсов и грантов в области культуры и искусства.

<https://openedu.ru> – Открытое образование.

<https://президентскиегранты.рф> – Фонд президентских грантов.

<https://rsv.ru> – Россия – страна возможностей.

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Таблица 6

#### Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>			
Тема 1. Основы теории услуг	ПКО-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПКО-3.1.	– Семинар № 1. Тема «Услуги в современной экономике и их особенности как товара». – Практическая работа № 1 «Характеристика основных показателей услуг». – Самостоятельная работа № 1. Тема «Организация деятельности предприятия сервиса».
		ПКО-3.2.	
		ПКО-3.3.	
Тема 2. Сущность системы сервиса	ПКО-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПКО-3.1.	– Семинар № 2. Тема «Направления современного сервиса». – Практическая работа № 2 «Характеристика классификации потребностей в услугах». – Самостоятельная работа № 2. Тема «Гарантийное обслуживание».
		ПКО-3.2.	
		ПКО-3.3.	
<b>Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме</b>			
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	ПК-3 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПК- 3.1.	– Семинар № 3. «Проблематика обслуживания в контактной зоне. Качество сервисных услуг и его показатели». – Практическая работа № 3 «Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг». – Практическая работа № 4 «Выбор форм обслуживания потребителей в стационарных условиях. Оценка
		ПК- 3.2.	
		ПК- 3.3.	

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
			удовлетворенности потребителей услугами. Система договоренностей». – Практическая работа № 5 «Определение качества сервисных услуг». – Самостоятельная работа № 3. Тема «Нормативно-правовое поле безопасности услуг».
Тема 4. Осуществление туристских услуг	ПК-3 Способен к продвижению туристского продукта использованием современных технологий	ПК- 3.1.	– Семинар № 4. «Специфика туристических услуг». – Практическая работа № 6 «Туристские, экскурсионные, санаторно-оздоровительные услуги. Формирование и продвижение новых туристских услуг». – Практическая работа № 7 «Технология сегментации потребителей в сервисной деятельности и туризме. Технологии выявления потребностей потребителей. Технологии коммуникаций с различными группами потребителей». – Практическая работа № 8 «Технологии консультирования, согласования вида, формы и объема услуг». – Практическая работа № 9 «Организационно-управленческие технологии сервисной деятельности в туризме. Технологии обеспечения эффективности процесса сервисной деятельности. Технологии оценки качества результатов сервисной деятельности» – Самостоятельная работа № 4. Тема «Специфика услуг в туризме»
		ПК- 3.2.	
		ПК- 3.3.	

Таблица 7

**Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации**

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
-----------------------------	--------------------------------------	---	----------------------------------



1	2	3	4
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>			
Тема 1. Основы теории услуг	ПКО-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПКО-3.1.	– Вопросы к экзамену (3 семестр) № теоретических вопросов: 1-5 № практико-ориентированных заданий: 1
		ПКО-3.2.	
		ПКО-3.3.	
Тема 2. Сущность системы сервиса	ПКО-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПКО-3.1.	– Вопросы к экзамену (3 семестр) № теоретических вопросов: 6-9 № практико-ориентированных заданий: 2
		ПКО-3.2.	
		ПКО-3.3.	
<b>Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме</b>			
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	ПК-3 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПК- 3.1.	– Вопросы к экзамену (3 семестр) № теоретических вопросов: 10-19 № практико-ориентированных заданий: 3
		ПК- 3.2.	
		ПК- 3.3.	
Тема 4. Осуществление туристских услуг	ПК-3 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПК- 3.1.	– Вопросы к экзамену (3 семестр) № теоретических вопросов: 20-30 № практико-ориентированных заданий: 4
		ПК- 3.2.	
		ПК- 3.3.	

## 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

#### Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения	Показатели сформированности	Критерии оценивания
---------------------------------	-----------------------------	---------------------

ния ОПОП	компетенций	
1	2	3
ПКО-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понимает этапы обслуживания туристов;</li> <li>– применяет технологии обслуживания туристов;</li> <li>– способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.</li> </ul>	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
ПК-3 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понимает специфику туристского продукта;</li> <li>– применяет технологии продвижения туристского продукта;</li> <li>– способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.</li> </ul>	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 9

### Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Входное тестирование, самоанализ, устный опрос
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; семинары; практические; самостоятельная работа: устный опрос по диагностическим вопросам
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций	Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.	<b>Экзамен:</b> – ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-ориентированных заданий.

### 6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

#### 6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
<b>Отлично</b>	Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и владения, определенные программой.

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
	<p>Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу.</p> <p>Обучающийся способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы.</p> <p>Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования соответствующих компетенций.</p>
<b>Хорошо</b>	<p>Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, владениями по дисциплине.</p> <p>Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов.</p> <p>Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.</p>
<b>Удовлетворительно</b>	<p>Результат обучения показывает, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине.</p> <p>Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов.</p> <p>Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и владений для решения практико-ориентированных задач.</p>
<b>Неудовлетворительно</b>	<p>Результат обучения обучающегося свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине.</p> <p>Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что обучающийся не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине.</p> <p>Обучающийся допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.</p>

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Уровень усвоения материала, предусмотренного программой				
Умение выполнять задания, предусмотренные программой				
Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой				
Уровень знакомства с дополнительной литературой				
Уровень раскрытия причинно-следственных связей				
Уровень раскрытия междисциплинарных связей				
Педагогическая ориентация (культура речи, манера общения, умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию)				
Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)				

Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса				
Деловые и волевые качества обучающегося: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность				
Выполнение практического задания				
<b>Общая оценка</b>				

**Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых материалов института**

<b>Оценка по номинальной шкале</b>	<b>% правильных ответов, полученных на тестировании</b>
Отлично	от 90 до 100
Хорошо	от 75 до 89,99
Удовлетворительно	от 60 до 74,99
Неудовлетворительно	менее 60

**Таблица 11**

**6.2.2.2. Описание шкалы оценивания**

*Устное выступление (семинар, доклад)*

<b>Дескрипторы</b>	<b>Образцовый, примерный; достойный подражания ответ (отлично)</b>	<b>Законченный, полный ответ (хорошо)</b>	<b>Изложенный, раскрытый ответ (удовлетворительно)</b>	<b>Минимальный ответ (неудовлетворительно)</b>	<b>Оценка</b>
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	
Представление	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Используются все необходимые профессиональные термины.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано большинство необходимых профессиональных терминов.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Профессиональная терминология использована мало.	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	
Оформление	Широко использованы	Использованы информаци-	Использованы информацион-	Не использованы информационные	

	информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.	онные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	ные технологии (PowerPoint) частично. 3–4 ошибки в представляемой информации.	технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	
Ответы на вопросы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Только ответы на элементарные вопросы.	Нет ответов на вопросы.	
Умение держаться на аудитории, коммуникативные навыки	Свободно держится на аудитории, способен к импровизации, учитывает обратную связь с аудиторией.	Свободно держится на аудитории, поддерживает обратную связь с аудиторией.	Скован, обратная связь с аудиторией затруднена.	Скован, обратная связь с аудиторией отсутствует, не соблюдает нормы речи в простом высказывании.	
<b>Итог</b>					

**Письменная работа (реферат и т. д.)**

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Обоснование актуальности темы				
Качество оценки степени разработанности темы в специальной литературе				
Степень реализации поставленной цели и задач				
Объем и глубина раскрытия темы				
Наличие материала, ориентированного на практическое использование				
Достоверность и обоснованность полученных результатов и выводов				
Степень оригинальности текста				
Эрудиция, использование междисциплинарных связей				
Соблюдение требований к структуре работы				
Качество оформления работы с учетом требований				
Информационная культура (цитирование, оформление списка использованной литературы)				
<b>Общая оценка</b>				

**Практическое (практико-ориентированное) задание**

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
<b>Отлично</b>	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
	аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
<b>Хорошо</b>	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
<b>Удовлетворительно</b>	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
<b>Неудовлетворительно</b>	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

### 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### 6.3.1. Материалы для подготовки к экзамену

Таблица 12

#### Материалы, необходимые для оценки знаний (примерные теоретические вопросы) к экзамену

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1	Понятие «услуга»	ПКО-3
2	Виды услуг	ПКО-3
3	Функции и результаты услуг	ПКО-3
4	Жизненный цикл услуги	ПКО-3
5	Рынок услуг и его особенности	ПКО-3
6	Сервис как деятельность	ПКО-3
7	Виды сервисной деятельности	ПКО-3
8	Принципы современного сервиса	ПКО-3
9	Задачи современного сервиса	ПКО-3
10	Классификация потребностей в сервисе	ПК-3
11	Этапы процесса обслуживания	ПК-3
12	Понятие «контактной зоны»	ПК-3
13	Особенности работы в контактной зоне	ПК-3
14	Общероссийские классификаторы по видам деятельности	ПК-3
15	Предоставление основных видов услуг	ПК-3
16	Материальные услуги (бытовые)	ПК-3
17	Материальные услуги (транспортные)	ПК-3
18	Материальные услуги (общественного питания)	ПК-3
19	Материальные услуги (розничной и оптовой торговли)	ПК-3
20	Социально-культурные услуги (туристские и экскурсионные)	ПК-3
21	Социально-культурные услуги (санаторно-оздоровительные)	ПК-3
22	Социально-культурные услуги (гостиничные)	ПК-3
23	Социально-культурные услуги (физической культуры и спорта)	ПК-3
24	Формы обслуживания потребителей	ПК-3
25	Методы обслуживания потребителей	ПК-3

26	Правила обслуживания потребителей	ПК-3
27	Договорные обязательства в сервисе	ПК-3
28	Технология сегментации потребителей в сервисной деятельности и туризме. Технологии выявления потребностей потребителей. Технологии коммуникаций с различными группами потребителей	ПК-3
29	Технологии консультирования, согласования вида, формы и объема услуг	ПК-3
30	Организационно-управленческие технологии сервисной деятельности в туризме. Технологии обеспечения эффективности процесса сервисной деятельности. Технологии оценки качества результатов сервисной деятельности	ПК-3

**Таблица 13**

**Материалы, необходимые для оценки умений и владений  
(примерные практико-ориентированные задания)**

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1	Тема 1. «Сравнительный анализ видов услуг» (по вариантам)	ПКО-3
2	Тема 2. «Установление правильности и ошибочности принципов современного сервиса»	ПКО-3
3	Тема 3. «Сравнительный анализ характеристик услуг по классификаторам по видам деятельности» (по вариантам)	ПК-3
4	Тема 4 «Оценка готового проекта туристских и экскурсионных услуг»	ПК-3

**6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине**

**Темы рефератов (эссе, творческих заданий)**

1. Рынок услуг и его особенности.
2. Покупательский риск в сфере услуг.
3. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
4. Сегментирование рынка услуг.
5. Принципы современного сервиса.
6. Задачи современного сервиса.
7. Основные подходы к осуществлению сервиса.
8. Усиление роли сервиса в современной экономике.
9. Виды сервиса по содержанию работ.

**Методические указания**

Приступая к выполнению заданий, обучающийся должен знать, что работа будет зачтена при условии соблюдения следующих требований:

1. Знание текстов рекомендованной литературы и использование этого знания в работе.

Использование обучающимся нескольких источников (статей, монографий, справочной и другой литературы) для раскрытия избранной темы.

2. Культура и академические нормы изложения материала: обязательное указание на источники, грамотное цитирование авторов (прямое и косвенное), определение собственной позиции и обязательный собственный комментарий к приводимым точкам зрения.

3. Соблюдение требований к структуре и оформлению.

### *Требования к структуре и оформлению*

**Структура.** Работа состоит из введения, основной части, заключения. Во введении необходимо определить цель и задачи работы. В основной части обязательны ссылки на номера библиографических записей в списке использованной литературы. В заключении необходимо сделать основные выводы. Список использованной литературы помещается после заключения. Библиографические записи нумеруются и располагаются в алфавитном порядке.

**Оформление.** Шрифт гарнитуры *Times New Roman*, кегль 12 или 14, через 1,5 интервала. Работу печатать на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 с соблюдением полей: левое – 30 мм, правое, верхнее и нижнее – 20 мм.

Выполненная работа должна быть скреплена. Работа открывается титульным листом. Затем следует «Оглавление». Порядковые номера страниц указываются внизу страницы с выравниванием от центра. Не допускается расстановка нумерации страниц от руки. Первой страницей считается титульный лист, но на нем цифра «1» не ставится. Каждый раздел всегда начинается с новой страницы.

Работа может быть иллюстрирована, но не допускается использование иллюстраций, вырезанных из книг, журналов и других изданий.

#### ***6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы***

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

#### ***6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций***

##### **6.3.4.1. Планы семинарских занятий**

Семинар № 1. Тема «Услуги в современной экономике и их особенности как товара»

Вопросы для обсуждения:

1. Рынок услуг и его особенности.
2. Покупательский риск в сфере услуг.
3. Сегментирование рынка услуг.

Семинар № 2. Тема «Направления современного сервиса»  
*Семинар проводится с применением интерактивных форм (проходит в форме дискуссии).*

Вопросы для обсуждения:

1. Основные подходы к осуществлению сервиса.
2. Принципы современного сервиса.
3. Тенденции современного сервиса.

Семинар № 3. Тема «Проблематика обслуживания в контактной зоне. Качество сервисных услуг и его показатели»

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «контактной зоны».
2. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности.
3. Профессионализм персонала.



4. Качество услуги.
5. Качество обслуживания.
6. Система показателей услуг.
7. Основные характеристики качества.

Семинар № 4. Тема «Специфика туристических услуг»  
*Семинар проводится с применением интерактивных форм  
(проходит в форме дискуссии).*

Вопросы для обсуждения:

1. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
2. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

#### **6.3.4.2. Задания для практических занятий**

Практическая работа № 1. Тема «Характеристика основных показателей услуг»  
***Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм  
(разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).***

Цель работы – провести сравнительный анализ основных показателей услуг из печатных и электронных СМИ.

Задание и методика выполнения – используя конкретную статистическую документацию (таблицы), обсудить вопросы:

1. Структура услуг.
2. Подушевой показатель.
3. Удельный вес.
4. Индекс физического объема.
5. Динамика за несколько лет (рост, падение).

Практическая работа № 2. Тема «Характеристика классификации потребностей в услугах»

***Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм  
(разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).***

Цель работы – изучение классификаций потребностей в услугах, выделение специфики.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, охарактеризовать потребности:

1. По функциональному назначению.
2. По субъекту.
3. Местного и временно проживающего населения.
4. По источникам удовлетворения.
5. По частоте возникновения.
6. По сезонности.

7. Характеристика основных задач современного сервиса применительно к сферам деятельности.

Практическая работа № 3. Тема «Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг»

***Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм (разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).***

Цель работы – изучение теории и практики предоставления услуг, выделение специфики.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, а также собственные наблюдения на предприятиях сервиса, охарактеризовать услуги:

1. Бытовые.
2. Пассажирского транспорта.
3. Связи.
4. Жилищно-коммунальные.
5. Учреждений культуры.
6. Физической культуры и спорта.
7. Медицинские.
8. Правового характера.
9. Банков.
10. В системе образования.
11. Торговли и общественного питания.

Практическая работа № 4. Тема «Выбор форм обслуживания потребителей в стационарных условиях. Оценка удовлетворенности потребителей услугами. Система договоренностей»

***Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм (разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).***

Цель работы – изучение обслуживания потребителей, выделение специфики.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, конкретную документацию и задачи-ситуации, охарактеризовать:

*Формы обслуживания.*

1. В стационарных условиях.
2. С выездом на дом.
3. Бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя.
4. С использованием обменных фондов товаров.

*Технологию стационарного сервиса.*

1. Обслуживание специалистом по сервису.
2. Самообслуживание.

*Ответную реакцию на услуги.*

1. Отсутствие жалоб.
2. Отсутствие претензий о нарушениях потребительских прав.
3. Отсутствие судебных исковых заявлений.
4. Применение показателей результативности услуги (выборка, лабораторные методы).

*Конкретную документацию (договор, квитанцию и т.д.).*

1. Наименование, местонахождение исполнителя.
2. Вид услуги
3. Цена услуги.
4. Используемые материалы.

5. Отметка об оплате потребителем.
6. Дата приема и исполнения заказа.
7. Гарантийные сроки.
8. Специфика услуг.
9. Должность и подпись лица, принявшего заказ; подпись потребителя, сдавшего заказ.

Практическая работа № 5. Тема «Определение качества сервисных услуг»  
***Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм (разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).***

Цель работы – познакомиться с характеристиками качества услуг.

Задание и методика выполнения – используя конкретную документацию, обсуждать вопросы:

1. Своевременность.
2. Скорость.
3. Комфортность.
4. Этика.
5. Эстетика.
6. Комплексность.
7. Информативность.
8. Достоверность.
9. Доступность.
10. Безопасность.
11. Экологичность.

Практическая работа № 6. «Туристские, экскурсионные, санаторно-оздоровительные услуги. Формирование и продвижение новых туристских услуг»

***Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм (разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).***

Цель работы – проанализировать наличие и осуществление услуг в туризме.

Задание и методика выполнения – используя конкретную документацию и сайты туроператоров и турагентов, лечебно-оздоровительных учреждений, охарактеризовать:

1. Социально-культурные услуги (характеристики).
2. Туристские услуги.
3. Экскурсионные услуги (цель экскурсии, организация работ).
4. Санаторно-оздоровительные услуги (комплекс услуг).
5. Формирование новых туристских услуг (услуги по организации проживания, питания туристов; проведения мероприятий; услуги гидов-переводчиков; комплекс услуг / туристический продукт; дополнительные услуги).
6. Продвижение новых туристских услуг (комплекс услуг / туристический продукт, отдельные услуги, дополнительные услуги, изучение общественного мнения, работа с внешними целевыми аудиториями, формирование позитивного мнения о конкретных услугах).

Практическая работа № 7 «Технология сегментации потребителей в сервисной деятельности и туризме. Технологии выявления потребностей потребителей. Технологии коммуникаций с различными группами потребителей»

***Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм (разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).***

Цель работы – выделение технико-технологического обеспечения.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, конкретную документацию, сайты туроператоров и турагентов охарактеризовать:

1. Суть технологии.
2. Структурные элементы технологии.
3. Характеристики в сервисной деятельности.
4. Характеристики в туризме.

Практическая работа № 8 «Технологии консультирования, согласования вида, формы и объема услуг»

***Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм (разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).***

Цель работы – выделение технико-технологического обеспечения.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, конкретную документацию, сайты туроператоров и турагентов охарактеризовать:

1. Суть технологии.
2. Структурные элементы технологии.
3. Характеристики в сервисной деятельности.
4. Характеристики в туризме.

Практическая работа № 9 «Организационно-управленческие технологии сервисной деятельности в туризме. Технологии обеспечения эффективности процесса сервисной деятельности. Технологии оценки качества результатов сервисной деятельности»

***Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм (разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).***

Цель работы – выделение технико-технологического обеспечения.

Задание и методика выполнения – используя специальную литературу, конкретную документацию, сайты туроператоров и турагентов охарактеризовать:

1. Суть технологии.
2. Структурные элементы технологии.
3. Характеристики в сервисной деятельности.
4. Характеристики в туризме.

**6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий**

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

**6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ**

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

**6.3.4.5. Тестовые задания**

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме выбора одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности), кейс-задания.

**6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций**

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и

промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 301 от 05.04.2017) и локальными актами (положениями) образовательной организации «Об организации учебной работы» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 24.09.2018).

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации: экзамен. Обучающийся должен:

- принимать участие в семинарских занятиях;
- своевременно и качественно выполнять практические работы;
- своевременно выполнять самостоятельные задания;
- пройти промежуточное тестирование.

4. Во время промежуточной аттестации используются:

- бланки билетов (установленного образца);
- список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на экзамен;
- описание шкал оценивания.

5. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптированы за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### 7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы<sup>1</sup>

1. Андреев, Е. А. Сервисология : учебное пособие / Е. А. Андреев ; Челябин. гос. акад. культуры и искусств. - Челябинск : ЧГАКИ, 2014. - 98 с. –Текст : электронный // Руконт : электронно-библиотечная система. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/293646> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. С. Иванова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2016. — 232 с. — ISBN 978-5-94047-256-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144179> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Левшина, О. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 115 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм : учебник / А. В. Трухачев, И. В. Таранова. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 396 с. — ISBN 978-5-9596-0862-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/61125> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### 7.2. Информационные ресурсы

#### 7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

##### Базы данных:

«Киберленинка» Научная электронная библиотека.– Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru>

Научная электронная библиотека E-library .– Режим доступа:

<https://elibrary.ru/defaultx.asp>

ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

ЭБС «Руконт» — Режим доступа: <http://rucont.ru>

##### Информационные справочные системы:

Гарант,

Консультант+

#### 7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<http://www.intuit.ru/> – Национальный открытый университет

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение обучающимися дисциплины предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературой, указанной в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе проведения семинарских (практических, индивидуальных) занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой те-

---

<sup>1</sup> Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

мы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Основой для подготовки обучающегося к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы).

Основной целью семинарских занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы, обсуждение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. При обсуждении на семинарах сложных и дискуссионных вопросов и проблем используются методики интерактивных форм обучения (*дискуссия, проект*), что позволяет погружать обучающихся в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки умений и владений.

Для успешной подготовки к семинарским занятиям обучающиеся в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журнале: *«Современные проблемы сервиса и туризма»*.

Основной целью практических занятий является отработка профессиональных умений и владений навыками. В зависимости от содержания практического занятия могут быть использованы методики интерактивных форм обучения. Основное отличие активных и интерактивных упражнений и заданий в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журнале: *«Современные проблемы сервиса и туризма»* (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

**Таблица 14**

**Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля**

<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Краткая характеристика оценочного средства</b>	<b>Виды контроля</b>
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	Текущий (аттестация)
Доклад	Средство оценки владения навыками публичного выступления по представлению полученных результатов решения определенной учеб-	Текущий (в рамках самостоятельной работы и семинара)

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
	но-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	
Экзамен	Форма отчетности обучающегося, определяемая учебным планом. Экзамен служит для оценки работы обучающегося в течение срока обучения по дисциплине (модулю) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения владения навыками самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Промежуточный
Конспекты	Вид письменной работы для закрепления и проверки знаний, основанный на умении «свертывать информацию», выделять главное.	Текущий (в рамках лекционных занятия или сам. работы)
Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках семинара)
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки владения навыками и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Проект	Комплекс учебных и исследовательских заданий, позволяющих оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, владения навыками практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Текущий (в рамках семинара, практического занятия или сам. работы), промежуточный (часть аттестации)
Разноуровневые задачи и задания	Оценочное средство для отработки умений и владения навыками. Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;	Текущий (в рамках практического занятия или сам. работы)



Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
	в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	
Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, основываясь прежде всего на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования, а также собственных взглядах на нее.	Текущий (в рамках сам. работы)
Семинар	Один из основных методов обсуждения учебного материала и инструмент оценки степени его усвоения. Семинары проводятся по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы с целью углубленного изучения дисциплины, привития обучающимся владения навыками самостоятельного поиска и анализа информации, формирования и развития научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.	Текущий
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Текущий (в рамках входной диагностики, контроля по любому из видов занятий), промежуточный

## **9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий по дисциплине оснащены оборудованием (учебная мебель) и техническими средствами обучения (компьютерная техника, мультимедийное оборудование, проводной интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

– лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office 2007, Google Chrome, Internet Explorer, Русский музей: виртуальный филиал, Конструктор мультимедийных презентаций (на основе коллекций Русского музея)



## Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2020/21	Протокол № 1 от 28.09.2020	5.2.1. Содержание самостоятельной работы  6.3.1. Материалы для подготовки к экзамену  6.3.4.2. Задания для практических занятий	Самостоятельная работа № 4.  Вопросы № 14, 28-30  Практические занятия № 7-9
2021/22	Протокол № <span style="color: red;">ДД.ММ.ГГГГ</span>		
2022/23	Протокол № <span style="color: red;">ДД.ММ.ГГГГ</span>		
2023/24	Протокол № <span style="color: red;">ДД.ММ.ГГГГ</span>		
2024/25	Протокол № <span style="color: red;">ДД.ММ.ГГГГ</span>		

Учебное издание

Автор-составитель  
Наталья Геннадьевна **Новикова**

## **ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

**Рабочая программа дисциплины**

**программа бакалавриата  
«Туристско-рекреационное проектирование»  
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
квалификация: бакалавр**

Печатается в авторской редакции

*Подписано к печати  
Формат 60x84/16  
Заказ*

*Объем 1,5 п. л.  
Тираж 100 экз.*

---

Челябинский государственный институт культуры  
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а  
Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф