Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 09.06.2026 10:23:34
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____Л.И. Задорожная
«_____» _____ 20___г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине	**Б1.В.09.02 Сервисная деятельность**
по направлению подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
по профилю подготовки (специализации)	Гостиничная деятельность
квалификация (степень) выпускника	бакалавр
форма обучения	Очная, Заочная,
год начала подготовки	2026

Майкоп

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки (специальности) 43.03.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

зав.кафедрой, доц., канд. экон. наук	Подписано простой ЭП 30.04.2026	Кумпилова Анжелика Руслановна
(должность, ученое звание, степень)	(подпись)	(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Маркетинга, сервиса и туризма
(название кафедры)

Заведующий кафедрой:

05.05.2026	Подписано простой ЭП 05.05.2026	Кумпилова Анжелика Руслановна
	(подпись)	(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП
заведующий выпускающей кафедрой
по направлению подготовки (специальности)

05.05.2026	Подписано простой ЭП 05.05.2026	Кумпилова Анжелика Руслановна
	(подпись)	(Ф.И.О.)

Согласовано:

НБ МГТУ
(название подразделения)

30.04.2026	Подписано простой ЭП 30.04.2026	И. Б. Берберьян
	(подпись)	(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций, технологий в гостиничной сфере.

Задачи дисциплины:

- выработка у студентов представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;

- овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;

- формирование у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;

- знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного, санаторно-курортного, ресторанного и туристского обслуживания;

- изучение стандартов сервисного обслуживания;

- изучение истории становления и развития сервисной деятельности.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Дисциплина входит в перечень дисциплин, формируемых участниками образовательного процесса. Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплиной «Организация гостиничной деятельности», а также сопутствующие связи с дисциплинами «Психология», «Человек и его потребности»

Дисциплина направлена на изучение основных видов сервиса гостиничной индустрии, классификационных характеристик услуг, методов изучения поведения потребителя, освоение технологии работы с клиентами в «контактной зоне».



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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ПКУВ-1.1	Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий
ПКУВ-1.2	Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности
ПКУВ-1.3	Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья
ПКУВ-5.1	Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения
ПКУВ-5.2	Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)			Виды занятий						Итого часов	з.е.
		Эк	За	Контр	Лек	Пр	СРП	КРАт	Контроль	СР		
Курс 1	Сем. 1		1		17	17	0.25			73.75	**108**	3
Курс 1	Сем. 2	1		1	17	17		0.35	35.65	38	**108**	3

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)			Виды занятий					Итого часов	з.е.
		Эк	За	Контр	Лек	Пр	КРАт	Контроль	СР		
Курс 1	Сем. 1		1		4	6	0.25	3.75	94	**108**	
Курс 1	Сем. 2	1		1	4	4	0.35	8.65	91	**108**	

5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)								Формы текущего/промежуточной контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАт	Контроль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1-16	15		17				57		Блиц-опросТестирование
1	«Актуальные для молодежи формы и направления волонтерской деятельности»		2								Лекция-диспут
1	Промежуточная аттестация					0,25					зачет
2	Основы теории организации обслуживания		17		17				54,75		Блиц-опросТестирование
2	Промежуточная аттестация						0,35	35,65			Экзамен
	ИТОГО:		**34**		**34**	**0.25**	**0.35**	**35.65**	**111.75**		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАт	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	4		5				92,5	
1	Промежуточная аттестация					0,25	3,75		
2	Основы теории организации обслуживания	4		5				92,5	
2	Промежуточная аттестация					0,35	8,65		
	ИТОГО:	**8**		**10**		**0.6**	**12.4**	**185**	

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	1		Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;	Знать: понятие об услуги и сервисной деятельности, функции сферы услуг, структуру сферы услуг и классификацию. Уметь: применять понятийно-категориальный аппарат сервисной деятельности, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: навыками анализа предоставления услуг, методикой принятия решения	, Лекция-беседа
1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История развития сервиса.	2			Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Дать характеристику современного рынка услуг, выделить его особенности. Перспективы развития сферы сервиса.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;	Знать: этапы развития сервиса в России. Уметь: анализировать информацию, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: знаниями зарождения сервисной деятельности и перспективами развития	, Лекция-беседа
1	Услуга как специфический продукт. Разновидность услуг и их характеристика в гостиничной сфере	4	1		Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Специфика	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3;	Знать: основные характеристики товара и услуг. Отличие услуги от товара Уметь: составить схему определения товара на трех уровнях:	, Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					представления услуг в гостиничной индустрии		«замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» (по Котлеру) Владеть: методологическими основами отличия товара от услуги.	
1	Ценность услуги в индустрии гостеприимства	4	1		Ценности услуг, воспринимаемые потребителем. Общая ценность для клиента. Общие издержки для клиента. Чистая ценность.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;	Знать: уравнение ценности услуг воспринимаемым потребителем, ценность услуги, ценность персонала, ценность сервиса, имиджа и др. Уметь: проводить оценку уравнения ценности Владеть: знаниями по определения уровней ценности для потребителя, и общими знаниями по условным издержкам клиента	, Слайд-лекция
1	Жизненный цикл услуг	2	1		Основные определения и понятия. Стадии жизненного цикла услуги Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;	Знать: основные характеристики каждой стадии жизненного цикла услуги, особенности жизненного цикла Уметь: составлять прогноз Форекс. Владеть: принципами организации жизненного цикла услуги	, Слайд-лекция
1	Сервис как компонент продажи услуг.	1			Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;	Знать: основные подходы к осуществлению сервиса, используя классификацию иностранных авторов. Сервисное обслуживание по всему жизненному циклу, основные задачи системы сервиса Уметь: применять теоретические понятия сервисной деятельности, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: методикой осуществления	, Слайд-лекция

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							сервиса	
1	Актуальные для молодежи формы и направления волонтерской деятельности	2			Понятие «волонтер», «волонтерская деятельность». Значение и роль волонтерской деятельности в России и мире. Виды и направления деятельности волонтеров.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2;	Знать: основные формы и направления волонтерской деятельности Уметь: применять теоретические понятия в сфере волонтерской деятельности, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: технологией ведения волонтерской деятельности.	, Лекция-беседа, Дискуссия
2	Поведение потребителей и принятие ими решений	4			Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;	Знать: клиенты потребительского рынка, институциональные клиенты, потребности клиентов, Уметь: определить потребности клиентов и факторы, влияющие на поведенческое поведение. Владеть: навыками определения потребительского поведения и процессом принятия решения потребителем.	, Лекция-беседа
2	Теория организации обслуживания	2	1		Факторы, влияющие на организацию обслуживания. Жизненный цикл сервисных услуг и его фазы. Меры, обеспечивающие получение, прибыли на различных фазах жизненного цикла. Формы обслуживания. Основные и вспомогательные производственные процессы. Срок оказания услуги, его составляющие и пути его сокращения.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;	Знать: пересекающиеся подсистемы системы обслуживания (сервисные операции, предоставление услуги, маркетинг услуг). Уметь: определить стратегию и политику сервисной организации. Владеть: теорией организации обслуживания	, Слайд-лекция, Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	4	1		Понятие «контактной зоны». Стандартная и сжатая контактная зона. Дать представление о процессе обслуживания потребителей в «контактной зоне».	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;	Знать: общие положения, оформление офиса, процесс контакта между клиентом и исполнителем. Уметь: определить фронт-офис и бэк-офис, работать с клиентом в контактной зоне. Владеть: навыками работы в контактной зоне.	, Слайд-лекция, Деловая игра
2	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	4	1		Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;	Знать: методы обслуживания потребителей, методы предоставления услуг, формы обслуживания. Уметь: разработать «сервис – системная матрица». Владеть: навыками предоставления и обслуживания.	, Лекция-беседа, Слайд-лекция
	Качество обслуживания и производительность	3	1		Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;	Знать: показатели и критерии качества услуги, уровни качества обслуживания, сервисные гарантии, показатели производительности. Уметь: разработать собственную программу улучшения качества. Владеть: навыками оценки качества услуги и обслуживания и предложениями по повышению производительности.	, «Кейс»-технология, Лекция-беседа
	ИТОГО:	**34**	**8**					

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
1	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в предоставлении услуг индустрии гостеприимства.	4	1	
1	2. Социальные предпосылкивозникновения сервисной деятельности.	Практическое занятие, в ходе которого студентами представляется подборка материалов по проблематике предыдущего лекционного занятия	4	1	
1	3. Специфика услуг как товара.	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг.	2	1	
1	4. Жизненный цикл и ценность услуги	Практическое занятие, предусматривающее обсуждение проблем восприятия ценности и жизненного цикла услуг и товаров современным потребителем	4	1	
1	5. Сервис как компонент продажи услуги	Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов	3	1	
2	1. Поведение потребителей и принятие ими решений	Решение ситуационных задач.	2	1	
2	2.Теория организации обслуживания	Совершенствование культуры обслуживания в гостиничной сфере. Практическое занятия предусматривающее рассмотрения теории организации обслуживания	2	1	
2	3.»Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде	4	1	
2	4. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	Практическое занятие, предусматривающее представление докладов или рефератов по созданию и продвижению новой услуги. Представляется макет услуги и его описание, план продвижения, сегменты и целевую аудиторию	2	1	
2	5. Качество обслуживания и производительность	Практическое занятие, предусматривающее обсуждения современных сервисных технологий и их оценки их качества.	4	1	
2	6. Особенности функционирования отдельных групп услуг	Особенности функционирования отдельных групп услуг. Услуги в туризме.Специфика предоставления сервисных услуг в туризме. Турист как потребитель услуг.	3		
	ИТОГО:		**34**	**10**	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Учебным планом не предусмотрено

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Подборка определений сервисной деятельности предусматривающее использование ЭБС	1-7	39	46	
1	Основные методы предоставления услуг, формы обслуживания, а также совершенствования культуры обслуживания.	Подготовка к проблемной лекции предусматривающее использование ЭБС	8-17	35	46,5	
2	Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме;	1-7	10	46	
2	Правовое регулирование отношений в сервиснойдеятельности.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме	8-17	28	46,5	
	ИТОГО:			**112**	**185**	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Модуль	Дата, место проведения	Название мероприятия	Форма проведения мероприятия	Ответственный	Достижения обучающихся
Модуль 2 Волонтерская (добровольческая) деятельность обучающихся	12.2026 ФГБОУ ВО «МГТУ», 5 корпус	Лекция-диспут «Актуальные для молодежи формы и направления волонтерской деятельности»	Групповая	Кумпилова А.Р.	ПКУВ-1.1; ПКУВ-1.2; ПКУВ-1.3; ПКУВ-5.1; ПКУВ-5.2;

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

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
338.46(07) М 54 Методические указания по изучению дисциплины «Сервисная деятельность» : для студентов всех форм обучения направления подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность / М-во науки и высш. образования РФ, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и упр., Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; составитель Кумпилова А.Р. - Майкоп : Б.и, 2024. - 66 с. - Текст : электронный. - Режим доступа: свободный. - Библиогр.: с. 57 (6 назв.)	http://lib.mkgtu.ru:8002/utils/libdata.php?id=2100049763

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/153610.html	https://www.iprbookshop.ru/153610.html
Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд.,испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=400299. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-014846-5. - ISBN 978-5-16-105613-4	http://znanium.com/catalog/document?id=400299
Бурняшева, Л.А.. Сервисная деятельность : Учебное пособие / Л.А. Бурняшева — Москва : КноРус, 2025. — 428 с. — ISBN 978-5-406-13894-6. — URL: https://book.ru/book/955845	https://book.ru/book/955845
Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2022. — 175 с. — ISBN 978-5-406-09372-6. — URL: https://book.ru/book/943061	https://book.ru/book/943061

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.



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

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

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ПКУВ-1.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий			
12	12		Сервисная деятельность
4	4		Сервисная практика
6	6		Проектно-технологическая практика
8	9		Преддипломная практика
8	9		Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2	2		Ознакомительная практика
2	2		Квалификационный экзамен по модулю "Горничная"
4	4		Квалификационный экзамен по модулю "Администратор гостиницы (дома отдыха)"
3	3		Природные и культурно-исторические ресурсы региона
3	3		Ресурсоведение
5	5		Экскурсионная деятельность
5	5		Экспозиционная и выставочная деятельность
34	34		Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
4	3		Человек и его потребности
7	7		Инновации в гостиничном бизнесе
7	7		Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях
5	5		Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе
34	34		Технологии гостиничной деятельности
8	9		Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья
ПКУВ-1.2 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности			
12	12		Сервисная деятельность
4	4		Сервисная практика
6	6		Проектно-технологическая практика
8	9		Преддипломная практика
8	9		Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
2	2		Ознакомительная практика
4	4		Квалификационный экзамен по модулю "Администратор гостиницы (дома отдыха)"
2	2		Квалификационный экзамен по модулю "Горничная"
5	5		Экскурсионная деятельность
5	5		Экспозиционная и выставочная деятельность
34	34		Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
4	3		Человек и его потребности
7	7		Инновации в гостиничном бизнесе
5	5		Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе
7	7		Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях
34	34		Технологии гостиничной деятельности
8	9		Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья
ПКУВ-1.3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья			
12	12		Сервисная деятельность
4	4		Сервисная практика
6	6		Проектно-технологическая практика
8	9		Преддипломная практика
8	9		Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2	2		Ознакомительная практика
2	2		Квалификационный экзамен по модулю "Горничная"
4	4		Квалификационный экзамен по модулю "Администратор гостиницы (дома отдыха)"
5	5		Экспозиционная и выставочная деятельность
5	5		Экскурсионная деятельность
4	3		Человек и его потребности
34	34		Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
7	7		Инновации в гостиничном бизнесе
7	7		Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласного учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			курортных предприятиях
5	5		Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе
34	34		Технологии гостиничной деятельности
8	9		Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья
ПКУВ-5.1 Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения			
12	12		Сервисная деятельность
4	4		Сервисная практика
6	6		Проектно-технологическая практика
8	9		Преддипломная практика
8	9		Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2	2		Ознакомительная практика
67	67		Практикум по организации работы гостиничных предприятий
67	67		Проектный практикум
2	2		Квалификационный экзамен по модулю "Горничная"
12	12		Организация гостиничного дела
6	7		Международные гостиничные сети
6	7		Франчайзинг в гостеприимстве
1	1		Документационное обеспечение гостиничной деятельности
ПКУВ-5.2 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения			
12	12		Сервисная деятельность
4	4		Сервисная практика
6	6		Проектно-технологическая практика
8	9		Преддипломная практика
8	9		Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2	2		Ознакомительная практика
67	67		Практикум по организации работы гостиничных предприятий
67	67		Проектный практикум
12	12		Организация гостиничного дела
2	2		Квалификационный экзамен по модулю "Горничная"
6	7		Международные гостиничные сети
6	7		Франчайзинг в гостеприимстве

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-1: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере					
ПКУВ-1.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий					
Знать: современные технологии организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом нормативных требований регламентирующих гостиничную деятельность и деятельность предприятий питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тестовые задания, доклад, зачет, экзамен
Уметь: формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навык подбора современных технологий для организации обслуживания с учетом нормативных требований регламентирующих гостиничную деятельность и деятельность предприятий питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере					
ПКУВ-1.2 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности					
Знать: понятия инновационности, инноваций, инноватики, инновационной деятельности, инновационных процессов, нововведений; нормативно-правовую документацию, регламентирующую требования к качеству и безопасности услуг в организациях сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тестовые задания, доклад, зачет, экзамен
Уметь:	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные,	Сформированные	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
осуществлять поиск инноваций, их отбор и внедрение в практику работы предприятий индустрии гостеприимства; применять современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства в соответствии с нормативными требованиями качества и безопасности.			допускаются небольшие ошибки	умения	
Владеть: методами поиска, отбора и внедрения инноваций в деятельность предприятий сферы гостеприимства; навыками применения современных технологий в организациях сферы гостеприимства в соответствии с требованиями потребителей и требованиями безопасности.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-1: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере					
ПКУВ-1.3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья					
Знать: современные технологии и тенденции развития сферы гостеприимства и общественного питания; основные направления внедрения новаций в индустрии гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тестовые задания, доклад, зачет, экзамен
Уметь: осуществлять поиск инноваций, их отбор и внедрение в практику работы предприятий индустрии гостеприимства; применять знания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
по теории и методике использования инновационных технологий в практической деятельности предприятий сферы гостеприимства; применять современные технологии для повышения уровня обслуживания и формирования продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.					
Владеть: навыками разработки предложений по с овершенствовани ю технологий обслуживания с использованием инноваций с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченным и возможностями здоровья; навыками применения информационных технологий по ключевым направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства, подверженным инновационным процессам.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-5: Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения					
ПКУВ-5.1 Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения					
Знать: этапы и особенности организации работы по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тестовые задания, доклад, зачет, экзамен

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.					
Уметь: организовывать работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: планирования и организации работы по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-5: Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения					
ПКУВ-5.2 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения					
Знать: основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тестовые задания, доклад, зачет, экзамен
Уметь: осуществлять контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
системы классификации гостиниц и иных средств размещения; пользоваться методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.					
Владеть: навыками организации службы внутреннего контроля; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта; навыками обеспечения контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения; навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

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



Темы докладов:

1. Поведение потребителей и модель принятия решения на покупку услуг

2. Иерархия потребностей по А. Маслоу

3. Сущность «сервиса». Принципы современного сервиса

4. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании

5. Структура и функции непроизводственной сферы

6. Общая характеристика услуг непроизводственной сферы

7. Сервисная организация как система. Её элементы

8. Основные формы воздействия услуги

9. Организационные формы современного обслуживания

10. Классификация услуг

11. Специфика согласования спроса и предложения в сервисной деятельности

12. Виды сервиса по времени его осуществления

13. Фирменный сервис

14. Основные подходы к осуществлению сервиса

15. Организация послепродажного сервиса в гостиничной сфере

16. Этапы жизненного цикла услуг

17. Эстетический аспект культуры сервиса

18. Модель качества обслуживания в гостинице



19. Этапы процесса разработки и создания услуги

20. Психологический аспект культуры сервиса

21. Инновационный аспект культуры сервиса

22. Сервис и основные формы человеческой деятельности.

23. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.

24. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.

25. Психологические типы потребителей.

26. Профессиональный кодекс специалиста по сервису.

27. Нравственные аспекты проблемы защиты информации в информационном сервисе.

28. Теория организации обслуживания.

29. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения.

30. Сервисная деятельность предприятий общественного питания

31. Сервисные услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств

32. Специфика услуг индустрии гостеприимства и туризма

33. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы «Х»

34. Гостиничное хозяйство: структура, особенности, факторы спроса

35. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере мини-отеля)

36. Организация работы предприятия общественного питания на примере кафе «Х»

37. Повышение культуры обслуживания как фактора устойчивого развития ресторанного бизнеса на примере «Х»

38. Повышение производительностью труда в ресторане «Х»

39. Практика управленческой деятельности в ресторанном бизнесе (на примере ресторана-кафе «Х»)

40. Развитие рынка ресторанных услуг на примере «Х»

41. Разработка нового предложения туристского обслуживания в кафе-баре «Х»

42. Разработка системы комплексной оценки персонала в организации

43. Роль интерьера в создании атмосферы гостеприимства

44. Совершенствование деятельности службы обслуживания на примере гостиницы

45. Совершенствование информационного обеспечения деятельности мини-отеля

46. Совершенствование рекламной деятельности ресторана «Х»

47. Создание гостиницы для животных как специфического сегмента гостиничного бизнеса

48. Особенности организации работы мини-отелей

49. Оценка качества гостиничного обслуживания

50. Предоставление дополнительных услуг гостиницами

51. Природа услуг и проблем, возникающих при их оказании

52. Проблемы и перспективы развития гастрономических отелей в (Х)

53. Региональный мониторинг гостиничного сервиса

54. Служба обслуживания в номерах: определение, отличительные особенности, значение

55. Современное ресторанное обслуживание в Европе

56. Современное ресторанное обслуживание в России

57. Специфика общения персонала ресторана с посетителями

58. Технологии работы и функции оздоровительного центра отеля

59. Типы организационных структур в индустрии гостеприимства и туризма и их сравнительный анализ

60. Формирование фирменного стиля предприятий индустрии гостеприимства на примере отелей сети «Х» в (Х)

61. Шведский стол как один из видов быстрого обслуживания

62. Сервисная деятельность спортивно–оздоровительного комплекса «Х»

63. Анализ сервисной деятельности Х региона (на примере конкретного предприятия индустрии гостеприимства).

64. Инновационная деятельность на предприятиях гостеприимства.

65. Практический анализ сервисной деятельности на примере ресторанов

66. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.

Темы рефератов:

1. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.

2. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.

3. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.

4. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента (на примере предприятий индустрии гостеприимства).

5. Особенности формирования и повышения эффективности ресторанного бизнеса Иркутского региона.

6. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения (на примере предприятий индустрии гостеприимства).

7. Вопросы оптимизации туристского транспортного обслуживания (на примере предприятий индустрии гостеприимства).

8. Анимационный сервис.

9. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

10. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.

11. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства

12. Этапы формирования гостиничного обслуживания

13. Роль коммуникационных технологий в продвижении гостиничного продукта

14. Исследование процесса обслуживания иностранных гостей

15. Исследование сервисной деятельности в гостиницы «Х»

16. История гостеприимства

17. Обычаи и традиции народов мира

18. Организация вспомогательных служб гостиницы

19. Организация инженерно-технической службы гостиницы

20. Организация коммерческой службы гостиницы

21. Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия

22. Организация службы приёма и размещения гостиницы

23. Службы питания гостиницы

24. Технология обслуживания иностранных туристов

25. Транспортное обслуживание туристов

26. Язык делового общения в туризме.

27. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

28. Экономическая сущность сервисной деятельности.

29. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.

30. Основные этапы реформирования советской сферы услуг.

31. Переход деятельности, связанной с услугами, от традиционных форм к индустриально-массовым формам в России.

32. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский период.

33. История развития сервиса в России.

34. Сервисная деятельность в развивающихся странах

35. Сервисная деятельность как часть культуры России.

36. Сервисная деятельность как часть культуры Европы и США.

37. Анализ возможных организационных форм реализации сервиса в сфере государственного и муниципального управления.

38. Анализ реформирования сферы услуг в России.

39. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития

40. Современный сервис РФ: проблемы и перспективы развития.

41. Этика и этикет государственного сервиса. Анализ основных правил.

42. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.

43. Закон о защите прав потребителей. Анализ судебной практики России и зарубежья.

44. Разработка принципов клиентоориентированного подхода в различных отраслях сферы сервиса (в бытовом обслуживании, образовании, банковском секторе и т.д.)

45. Тенденции развития малого гостиничного бизнеса в (Х)

46. Внешние и внутренние стандарты обслуживания потребителей гостиничных услуг

47. Гостиничный цикл полносервисного отеля

48. Идеальная сервировка стола

49. Инновации гостиничного бизнеса

50. Кафе-бары в системе туристического облуживания

51. Кейтеринг в ресторанном бизнесе

52. Компоненты качества в индустрии гостеприимства

53. Критерии отбора персонала для сферы гостиничного бизнеса

54. Крупнейшие гостиничные корпорации мира

55. Общие требования к системе качества и обслуживающему персоналу

56. Организации и технология работы службы приема и размещения гостиницы

57. Организация и специфика деятельности малых гостиниц

58. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда

59. Организация мотелей и кемпингов для обслуживания транспортных туристов

60. Организация общественного питания

61. Организация производства и обслуживания бизнес-ланча на 40 человек в кафе

62. Организация производства на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

63. Организация транспортного обслуживания в гостиницах на примере «Х»

64. Организация труда и управления на предприятии сервиса

Тестовые задания:

Контрольная точка 1.

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

а) Потребительским

б) Общественным

в) Распределительным

2. К профессиональным услугам относят:

а) инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.

б) банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные услуги

в) телевидение, радио, образование, культура

3. К услугам, ориентированным на общество, относят:

а) государственные (правительственные) услуги

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

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

4. Услуга государственного сервиса является:

а) непроизводственной, коммерческой, реальной, стандартизированной

б) производственной, коммерческой, реальной, легитимной

в) некоммерческой, общественной, стандартизированной, сложной.

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

а) государственные и негосударственные

б) чистые и смешанные

в) Легитимные и нелегитимные

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

а) деловые услуги

б) институциональные услуги

в) потребительские услуги

7. Услуги косметолога – это услуга, направленная:

а) на человека

б) на сознание человека

в) на нематериальные активы

8. Банковские инвестиции - это услуга, направленная:

а) на сознание человека

б) на нематериальные активы

в) на физические объекты, находящиеся в собственности человека.

9.Товар – это:

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

б) нематериальные активы, производимые для целей сбыта в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

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

а) Т. Левит б) Ф.Котлер в) Дуглас Норт

11. Исходя из трех уровней товара, такие потребительские свойства, как товарный знак, фирменный стиль, качество и надежность продукции, дизайн, упаковка относят к: а) первому уровню (стержневая выгода) б) второму уровню (базовый товар) в) Третьему уровню (ожидаемый товар)

12. Общество, индикатором сферы жизни которого, является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить

а) постиндустрнальное

б) индустриальное

в) доиндустрнальное

13. Гетерогенность услуг подразумевает, что:

а) услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки

б) качество предоставляемой услуги может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как ее предоставляет

в) Большая часть услуг из-за того, что они одновременно производятся и потребляются, не может быть сохранена с целью дальнейшего использования.

14. Материально-вещественный товар в отличии от услуги:

а) является осязаемым объектом, который может быть создан и продан или использован позже

б) неосязаем

в) имеет неопределенность качества

15. Услуга отличается от материально-вещественного товара тем, что:

а) производство, хранение и распределение отделено от потребления

б) производство и потребление осуществляются одновременно

в) материализуется в вещи, может накапливаться

16. К. Лавлок определяет чистую ценность как:

а) низкую цену

б) это то, что я получаю за то, что отдаю

в) это то, что я хочу получить от продукта

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

а. Это отчужденный от производителя результат труда

б. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа

в. Фактически производство совмещено с потреблением.

18. Неосязаемость услуги - это

а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит

в. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.

19. Несохраняемость услуг - это:

а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит

в. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания

с. Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

20. Сфера обслуживания населения – это:

а. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению

б. Деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах

в. Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.



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

а. Персонал

б. Технологическое ядро

в. Физическое окружение

г. Всё вышеперечисленное.

22. Сервисная операция – это:

а. Процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта и услуга предоставляется потребителю

б. процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного обслуживания в виде продукта

в. Процесс, в ходе которого производители через стимуляцию чувственного восприятия стараются доставить клиенту эстетическое удовлетворение, привлечь его внимание, восхитить красотой

г. Нет правильного ответа.

23. Услуга-это…

а. изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.

б. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

в. защита стандарта обслуживания.

24.Потребности – это…

а. чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.

б. нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.

в. совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.

25. Товар по замыслу…

а. это основные выгоды, обеспечение товаром. Задача — выявить скрытые за любым товаром потребности и предлагать не свойства этого товара, а выгоды от его использования.

б. характеризуется уровнем качества, набором свойств, дизайном, марочным названием и упаковкой.

в. это товар в реальном исполнении, имеющий дополнительные выгоды, ценимые покупателями: доставка на дом, монтаж, подключение, услуги связи, гарантия возврата денег в случае возврата товара, консультации для клиентов.

26. Ключевым отличием услуги от товара не является:

а. Неосязаемость

б. Неоднородность

в. Одновременность производства и потребления

г. Поочередность производства и потребления

д. Несохраняемость

27. Услуги делятся на 2 большие группы….

а. Материальные и нематериальные

б. Материальные и духовные

в. Материальные и социально-культурные

г. Материальные и идеальные.

28. К 4-м «Не» характеристики услуги НЕ относится…

а. Неотделимость от источника

б. Нематериальность

в. Несохраняемость

г. Неосязаемость

д. Непостоянство

е. Все ответы верны.

29. К типу потребительских услуг относится:

а. Консалтинговые услуги

б. Услуги кабельного телевидения

в. Услуги, предоставляемые в ателье.

30. Выберите группу, не входящую в классификацию услуг по признаку вещественности - невещественности:

а. Осязаемые действия, направленные на тело человека

б. Неосязаемые действия направленные на осязаемые активы

в. Осязаемые действия, направленные на вещь

г. Неосязаемые действия, направленные на сознание человека

д. Неосязаемые действия направленные на неосязаемые активы

е. Все ответы верны.

Контрольная точка 2.

1. К профессиональным услугам относятся:

а) консалтинговые;

б) транспортные;

в) страховые;

г) образование.

2. Идеальная услуга – это:

а) услуга, которая осуществляется по четко отработанному алгоритму;

б) определенное действие, направленное на удовлетворение конкретной потребности;

в) абстрактная теоретическая модель любого из видов сервисной деятельности;

г) всё вышеперечисленное.

3. Услуга, подразумевающая индивидуальный подход к клиенту, называется:

а) профессиональной;

б) творческой;

в) идеальной;

г) нет правильного ответа.

4. К воспринимаемому качеству, как к элементу ценности услуги, не относится:

а) стиль общения продавца и покупателя;

б) личные потребности клиента;

в) цена услуги;

г) внешние коммуникации.

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

а) персонал;

б) технологическое ядро;

в) физическое окружение;



г) всё вышеперечисленное.

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

а) сжатая контактная зона;

б) скрытая контактная зона;

в) контактная зона, разделенная пространством;

г) контактная зона, разделенная стойкой.

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

а. Это отчужденный от производителя результат труда;

б. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;

в. Фактически производство совмещено с потреблением;

г. Производство может быть удалено от потребителя.

8. Неосязаемость услуги – это:

а. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

б. Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит

в. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания;

г. Возможность оценить качество после определенных операций.

9. Услуга-это…

а. изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.

б. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны



гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

в. защита стандарта обслуживания;

г. продукт человеческого труда, принадлежащего вторичному сектору экономики, предлагаемый на рынок для продажи.

10.Потребности –это…

а. нехватка чего-либо;

б. нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида;

в. совокупность существующих и потенциальных покупательских возможностей покупателей товара (услуги);

г. желание клиента обменять товар на деньги.

11. Ключевыми отличиями услуги от товара не являются:

а. Неосязаемость

б. Неоднородность

в. Одновременность производства и потребления

г. Поочередность производства и потребления

д. Несохраняемость

е. все ответы неверны

ж. все ответы верны

12. Услуги делятся на 2 большие группы:

а. Материальные и нематериальные

б. Материальные и духовные



в. Материальные и социально-культурные

г. Материальные и идеальные.

13. К 4-м «Не» (о свойстве услуги) НЕ относится…

а. Неотделимость от источника

б. Нематериальность

в. Несохраняемость

г. Непостоянство качества

д. Все ответы верны.

14. К группе потребительских услуг относятся:

а. Консалтинговые услуги

б. Услуги телевидения

с. Услуги, предоставляемые в ателье.

15. Выберите услуги, которые являются идеальными:

а. Услуги такси

б. Услуги стоматолога

в. Таких услуг не существует

г. Услуги американской модели ведения бизнеса

16.Материальные услуги направлены на:

а. Формирование отдельных требований потребителей

б. Удовлетворение материальных потребностей



в. Удовлетворение духовных потребностей

г. Удовлетворение нужд и потребностей индустриального общества.

17.Непроизводственные услуги – это:

а. Транспортировка грузов

б. Техническое обслуживание оборудования

в. Услуги здравоохранения, культуры

г. Сборка необходимых элементов услуги в учетом инновационных технологий обслуживания.

18.К некоммерческим услугам относят:

а. Услуги предприятий туризма и отдыха

б. Услуги организаций общественного питания

в. Услуги благотворительных фондов

г. Услуги реставрационных мастерских и театров.

19.Услуги по регистрации транспортных средств являются:

а. Государственными

б. Идеальными

в. Смешанными

г. Чистыми

20.Контактная зона – это:

а. Любое место, где производиться услуга

б. Место, где услуга может храниться

в. Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

21.Контактной зоной может считаться:

а. Стойка администратора в гостинице

б. Цех по ремонту оборудования

в. Строительная площадка

г. Торговая площадка интернет-магазина

22.Контактной зоной не является:

а. Зона ремонта бытовой техники

б. Рабочее место парикмахера

в. Рабочее место стоматолога

г. Работа инженера по наладке оборудования.

23. Какого типа личности не существует:

а) круг;

б) ромб;

в) зигзаг;

г) квадрат;

д) треугольник.

24. Модель «servuction» отображает…

а) степень контакта производителя и потребителя услуги;

б) манеру контакта производителя и потребителя услуги;



в) время контакта производителя и потребителя услуги;

г) полезность контакта производителя и потребителя услуги.

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

а. Конъюнктура рынка

б. Эластичность спроса

в. Платежеспособный спрос

г. Специализированный спрос.

26. Сфера услуг представляет собой:

а. Первичный сектор экономики

б. Вторичный сектор экономики

в. Третичный сектор экономики

г. Рыночную инфраструктуру.

27. К компонентам ценности услуги относятся:

а. время

б. воспринимаемое качество

в. основная и дополнительная услуга (возможность получения)

г. сенсорные раздражителя

д. цена в стоимостном выражении

е. все ответы верны

28. К компонентам не денежной цены относят:

а. время поиска услуги, ожидания и выполнения;

б. психологические траты;

в. физические усилия;

г. сенсорные раздражители;

д. личный опыт персонала.

29. Выберите услуги, которые являются идеальными услугами:

а. Услуги такси

б. Услуги стоматолога

в. Таких услуг не существует

30.Распределительные услуги включают:

а. Массовые коммуникации

б. Услуги транспорта, торговли, связи

в. Консалтинг, инжиниринг.

Вопросы к зачету:

1.Исторические этапы сервисной деятельности

2.Становление и развитие сервиса в России, его основные этапы

3. Основные понятия и определения: услуга, сервис.

4.Виды сервисной деятельности. Отраслевая структура сферы сервиса

5.Формирование рынка услуг.

6.Транспортные услуги



7.Договора перевозки грузов, транспортной экспедиции, организации транспортного обслуживания.

8.Маркетинг как средство определения услуг, его особенности в сфере сервиса

9.Жизненный цикл услуги и его основные этапы.

10.Культура сервиса и ее составляющие

11.Конфликтные ситуации и их регулирование

12.Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения

13.Пути повышения качества услуг и обслуживания населения

14.Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения

15.Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.

16.Сервисная деятельность на автомобильном транспорте.

17. Возникновение рынка услуг.

18. Состояние сферы услуг в дореволюционной России.

19.Виды услуг и их характеристика.

20.Основные подходы к осуществлению сервиса.

21.Рынок услуг.

22. Факторы, влияющие на формирование услуги.

23.Иерархия потребностей и услуг.

24.Конкуренция на рынке услуг и ее роль в развитии сферы сервиса.

25. Нормативные документы по обслуживанию населения

26. Спрос на услуги и типология маркетинга.

27. Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса.

28. Этика и культура обслуживания.

29. Поведение в конфликтной ситуации

30.Ожидание потребителей от оказания услуг и их удовлетворение.

31.Составляющие качества услуг и обслуживания.

32.Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.

33.Понятие и содержание сервисных технологий.

35. Влияние разработки и продвижения на рынке новых видов услуг и форм обслуживания.

Вопросы к экзамену:

1. Краткая характеристика этапов развития человеческого общества.

2. Технологические уровни развития человечества.

3. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.

4. Услуги в средневековом обществе Европы.

5. Услуги в средневековом обществе России.

6. Понятие индустриального общества, его особенности. Индустриальное производство и сервисная деятельность.

7. Понятие постиндустриального общества (информационная революция, сервизация экономики и др.). Постиндустриальное производство и культура и сервисная деятельность.

8. Глобальные проблемы постиндустриального общества и их связь со сферой сервиса.

9. Признаки услуги. Сравнительная характеристика товаров и услуг.

10. Понятие услуги. Виды услуг.

11. Услуги социального пакета.

12. Государственная услуга. Виды государственных услуг.

13. Международные модели услуг (модели Д. Ратмела, Ф. Котлера, М. Битнера и др.)

14. Сущность понятия «сфера услуг». Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.

15. Необходимые компоненты сферы услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса.

16. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.

17. Особенности рынка услуг.

18. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг.

19. Сервисная политика стран Европы и США.

20. Сервисная политика России.

21. Законодательная и нормативная базы сервиса.

22. Принципы осуществления современного сервиса. Основные задачи сферы сервиса.

23. Основные подходы к осуществлению сервиса.

24. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.

25. Основные варианты организации системы сервиса.

26. Основные задачи государственной и муниципальной организации. Меры по улучшению сферы сервиса в ГМУ.

27. Региональные аспекты государственного сервиса.

28. Проблемы отрасли государственного и муниципального управления и перспективы развития.

29. Понятие деловой репутации.

30. Культура сервиса.

31. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней.

32. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности.

33. Эстетические компоненты сферы сервиса.

34. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере сервиса.

35. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).

36. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.

37. Модель ценности услуги.

38. Классификация потребителей. Потребительское поведение.

39. Качество обслуживания и производительность.

40. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.

41. Формы коммуникации в сервисе.

42. Роль и значение невербальных способов общения.

43. Международный обмен услугами.

44. Интернет -сервис в современном обществе.

45. Информационные технологии сервисной деятельности.

46. Психологическая культура сервиса.

47. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.

48. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.

49. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.



50. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует выводы.
«неудовлетво-рительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Требования к написанию реферата



Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. развитие навыков логического мышления;

3. углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;

- обоснованность выбора источника;

- степень раскрытия сущности вопроса;

- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата:	
«отлично»	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
«хорошо»	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; невыдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
«удовлетвори-тельно»	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании

	реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
«неудовлетво-рительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное не понимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

− связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

− объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

− справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

− систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

− закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется

выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

− открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

− установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

− установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если

студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена: **:**	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетвори-тельно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетво-рительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд.,испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=400299. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-014846-5. - ISBN 978-5-16-105613-4	http://znanium.com/catalog/document?id=400299
338.46(07) М 54 Методические указания по изучению дисциплины «Сервисная деятельность» : для студентов всех форм обучения направления подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность / М-во науки и высш. образования РФ, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и упр., Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; составитель Кумпилова А.Р. - Майкоп : Б.и, 2024. - 66 с. - Текст : электронный. - Режим доступа: свободный. - Библиогр.: с. 57 (6 назв.)	http://lib.mkgtu.ru:8002/utils/libdata.php?id=2100049763
Бурняшева, Л.А.. Сервисная деятельность : Учебное пособие / Л.А. Бурняшева — Москва : КноРус, 2025. — 428 с. — ISBN 978-5-406-13894-6. — URL: https://book.ru/book/955845	https://book.ru/book/955845
Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/153610.html	https://www.iprbookshop.ru/153610.html

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. - 7-е изд. - Москва : Дашков и К, 2019. - 284 с. - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=358379. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-03453-4	http://znanium.com/catalog/document?id=358379
Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/153610.html	https://www.iprbookshop.ru/153610.html
Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд.,испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=400299. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-014846-5. - ISBN 978-5-16-105613-4	http://znanium.com/catalog/document?id=400299
Бурняшева, Л.А.. Сервисная деятельность : Учебное пособие / Л.А. Бурняшева — Москва : КноРус, 2025. — 428 с. — ISBN 978-5-406-13894-6. — URL: https://book.ru/book/955845	https://book.ru/book/955845

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". – Москва, 2011 - – URL: http://znanium.com/catalog (дата

обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/ Современный отель : медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса : сайт. – Санкт-Петербург, 2007. - . – URL: http://www.hotelexecutive.ru// - Текст: электронный.Искусство гостеприимства.. Новости, события, тренды. Новые концепции и форматы отелей.Управление отелем, развитие бизнеса. Инвестиции в гостиничный бизнес. Финансы. Гостиничная недвижимость. Маркетинг, реклама, PR в гостиничном бизнесе. Законы и нормативы. Персонал гостиницы. Он-лайн журнал.PROHOTEL.RU - портал про гостиничный бизнес : сайт. – 2005. – URL: https://prohotel.ru/. - Текст: электронный.Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России. ProHotel (ПроОтель) - торговая марка, принадлежащая ООО "Северо-Западные Компании" http://www.hotelexecutive.ru/ HotLine.travel : спорт, здоровье и красота : онлайн-журнал о жизни в туризме / Медиахолдинг Банко. – [Москва], 2011. - . – URL: https://www.tourdom.ru/hotline/. - Текст: электронный.Портал открыт в 2011 году и ежедневно привлекает 5–6 тысяч уникальных пользователей, заинтересованных в получении аналитической информации о трендах и событиях в турбизнесе. Разделы сайта: Авиаперевозка и транспорт; Обзоры и аналитика; Визы и посольства; Лицензирование и страхование; Стратегии компаний; Проекты; Законотворчество; Банкротства; Турпродукты; Техника продаж и многие другие. http://www.hotline.travel/about/ Федеральное агентство по туризму / RUSSIA.TRAVEL НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОРТАЛ – Москва, 2009-2021. – URL: https://tourism.gov.ru/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. https://tourism.gov.ru/



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

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества. Сервис и сервисные технологии				
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История развития сервиса.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-5
Тема 3 Услуга как специфический продукт. Разновидность услуг и	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и	Устная речь, письмо, схемы, рисунки,	ПКУВ-1 ПКУВ-5

их характеристика в гостиничной сфере	и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	учебники, учебные пособия	
Тема 4. Ценность услуги в индустрии гостеприимства	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-5
Тема 5. Жизненный цикл услуг	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-5
Тема 6. Сервис как компонент продажи товаров	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-5

Раздел 2. Основы теории организации обслуживания. Совершенствование культуры обслуживания в сфере гостеприимства				
Тема 7. Поведение потребителей и принятие ими решений	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-5
Тема 8. Теория организации обслуживания	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-5
Тема 9. "Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-5
Тема 10. Основные методы предоставления услуг и формы	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков,	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники,	ПКУВ-1 ПКУВ-5

обслуживания	закрепление, проверка знаний, умений навыков	умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	учебные пособия	
Тема 11. Качество обслуживания и производительность	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) ЭО и ДОТ	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПКУВ-1 ПКУВ-5

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

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. – Москва, 2011 - – URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. - . – URL: https://elibrary.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/
Комитет Республики Адыгея по туризму и курортам – Майкоп, 2000-2021. – URL: http://www.adygheya.ru/ministers/departments/komitet-po-turizmu-i-kurortam/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.adygheya.ru/ministers/departments/komitet-po-turizmu-i-kurortam/
Туризм и гостеприимство : научно-практический журнал : сайт / Полесский государственный университет (Республика Беларусь). – Пинск, 2014 - . – URL: http://ojs.polessu.by/TG/index. - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный.В научно-практическом журнале публикуются оригинальные результаты исследований по широкому кругу проблем туризма и гостеприимства. http://ojs.polessu.by/TG/about

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. – Москва, 2011 - – URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/
Комитет Республики Адыгея по туризму и курортам – Майкоп, 2000-2021. – URL: http://www.adygheya.ru/ministers/departments/komitet-po-turizmu-i-kurortam/ – Режим доступа: свободный. Текст: электронный. http://www.adygheya.ru/ministers/departments/komitet-po-turizmu-i-kurortam/
Туризм и гостеприимство : научно-практический журнал : сайт / Полесский государственный университет (Республика Беларусь). – Пинск, 2014 - . – URL: http://ojs.polessu.by/TG/index. - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный.В научно-практическом журнале публикуются оригинальные результаты исследований по широкому кругу проблем туризма и гостеприимства. http://ojs.polessu.by/TG/about
AUP.RU Административно-управленческий портал [Электронный ресурс] – 1999 – 2021. – URL: http://www.aup.ru – Режим доступа: свободный. Текст: электронный.Административно-Управленческий Портал представляет собой информационно-методический интернет-ресурс по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии. Данный бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а

Название
также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий. http://www.aup.ru

11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведениязанятий лекционного и семинарскоготипов (5-5-11)	Учебная мебель на 32 посадочныхместа, доска, мультимедийноеоборудование (проектор, экран)	Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Учебная аудитория для проведениязанятий лекционного и семинарскоготипов (5-5-21)	Учебная мебель на 28 посадочныхмест, доска, мультимедийноеоборудование (проектор, экран)	Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Помещения для самостоятельнойработы (1-Читальный зал ФГБОУ ВО«МГТУ»)	Мебель на 150 посадочных мест,компьютерное оснащение с выходомв Интернет на 30 посадочных мест,специализированная мебель (стулья,столы, шкафы, шкафы выставочные),мультимедийное оборудование,оргтехника (принтеры, сканеры,ксерокс)	Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Помещение для хранения ипрофилактического обслуживанияучебного оборудования (1-318)	Технические средства обучения,служащие для предоставленияучебной информации большойаудитории	Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Офисный пакет Microsoft office 2016 Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765