

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 15.10.2025 00:49:16
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Факультет международных отношений и политических исследований

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

«Туризм и регионоведение»
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.О.26 «Сервисная деятельность в туризме»

43.03.02 Туризм
(код, наименование направления подготовки)

Очная/Заочная
(формы обучения)

Год набора – 2025

Санкт-Петербург, 2024 г.

Автор-составитель:

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата
«Туризм и регионоведение»

Морозова М.А.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

РПД Б1.О.26 «Сервисная деятельность в туризме» одобрена на заседании кафедры
управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
Протокол от 24 апреля 2025 г. №16.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Нормативные правовые документы или иная правовая информация
 - 7.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 7.5. Интернет-ресурсы
 - 7.6. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.О.26 «Сервисная деятельность в туризме» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1	Способен оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код компонента компетенции	Результаты обучения
ОПК-3.1	на уровне знаний: должен знать способы сбора, обработки и представления информации в туристской деятельности. на уровне умений: должен уметь применять информационные системы для создания и обработки туристских продуктов. на уровне навыков: должен владеть навыками использования ИКТ для создания и обработки образовательных продуктов.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Очная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов/ 135 астр. часов на очной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах / в астроном. часах)
Общая трудоемкость	180/135
Контактная работа с преподавателем	64/48 2/1,5 – ч. консультация
Лекции	32/24
Практические занятия	32/24
Самостоятельная работа	78/58,5
Контроль	36/27
Формы текущего контроля	УО – устный опрос, Д(Э) – доклад (или эссе)
Форма промежуточной аттестации	экзамен

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов/ 135 астр. часов на заочной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах / в астроном. часах)
Общая трудоемкость	180/135
Контактная работа с преподавателем	20/15 2/1,5 – ч. консультация
Лекции	8/6
Практические занятия	12/9
Самостоятельная работа	149/111,75
Контроль	9/6,75
Формы текущего контроля	УО – устный опрос, Д(Э) – доклад (или эссе)
Форма промежуточной аттестации	экзамен

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.26 «Сервисная деятельность в туризме» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Целью изучения дисциплины является получение студентами целостного знания о сервисе как специфической и актуальной сфере человеческой деятельности и индустрии туризма в целом.

Дисциплина основана на изучении студентами базовых гуманитарных, социальных дисциплинах, таких как Б1.О.04 «Социология и психология», Б1.О.21 «Маркетинг в туризме», Б1.О.25 «Менеджмент туристского предприятия».

Дисциплина создает теоретическую и практическую основу для изучения следующих дисциплин учебного плана: Б1.В.02 «Туроператорская и турагентская деятельность», Б1.В.08 «Организация туристской деятельности», Б1.В.07 «Организация санаторно-курортной деятельности в индустрии туризма».

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://szu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 2 курсе 3 семестре по очной и заочной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.		Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий	СР	

			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		аттестации
Тема 1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	14	3		4	7	УО, Д(Э)
Тема 2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	16	4		3	9	УО, Д(Э)
Тема 3	Вопросы истории развития сервиса в России.	16	3		4	9	УО, Д(Э)
Тема 4	Виды сервисной деятельности.	16	4		3	9	УО, Д(Э)
Тема 5	Теория организации обслуживания.	16	3		4	9	УО, Д(Э)
Тема 6	Предприятия, оказывающие услуги населению.	15	4		3	8	УО, Д(Э)
Тема 7	Качество, безопасность и культура сервисной деятельности.	17	4		4	9	УО, Д(Э)
Тема 8	Государственное регулирование сервисных правоотношений.	16	4		3	9	УО, Д(Э)
Тема 9	Общая характеристика защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях.	16	3		4	9	УО, Д(Э)
Промежуточная аттестация		36/27	Консультация – 2 / 1,5				экзамен
Всего (академ. /астроном. часов):		180/135	32/24		32/24	78/58,5	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
Тема 1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	19	1		-	18	УО, Д(Э)
Тема 2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	19	1		2	16	УО, Д(Э)
Тема 3	Вопросы истории развития сервиса в России.	19	1		-	18	УО, Д(Э)
Тема 4	Виды сервисной деятельности.	19	1		2	16	УО, Д(Э)
Тема 5	Теория организации обслуживания.	19	2			17	УО, Д(Э)
Тема 6	Предприятия, оказывающие услуги населению.	18	-		2	16	УО, Д(Э)
Тема 7	Качество, безопасность и культура сервисной деятельности.	18	-		2	16	УО, Д(Э)
Тема 8	Государственное регулирование сервисных	19	1		2	16	УО, Д(Э)

	правоотношений.						
Тема 9	Общая характеристика защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях.	19	1		2	16	УО, Д(Э)
Промежуточная аттестация		9/6,75	Консультация – 2 / 1,5				экзамен
Всего (академ. /астроном. часов):		180/135	8/6		12/9	149/11,7 5	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)¹;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)²;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)³;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)⁴;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

**** УО – устный опрос, Д(Э) – доклад (или эссе).**

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Методологические основы сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Теоретические основания сервисной деятельности.

Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России.

Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг.

Тема 4. Виды сервисной деятельности.

¹ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

² См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

³ См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

⁴ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский период. Изменение роли сервисной деятельности.

Тема 5. Теория организации обслуживания.

Организационная структура сервисного предприятия. Менеджер предприятия. Взаимодействие с потреблением услуг как управленческая задача.

Тема 6. Предприятия, оказывающие услуги населению.

Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Определение общей эффективности работы предприятий сервиса.

Тема 7. Качество, безопасность и культура сервисной деятельности.

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.

Тема 8. Государственное регулирование сервисных правоотношений.

Понятие государственного регулирования сервисных правоотношений. Лицензирование в сфере сервиса. Налоговое регулирование в сфере сервиса.

Тема 9. Общая характеристика защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях.

Анализ законодательства о защите прав потребителя. Основные права потребителей. Права потребителей при покупке товаров. Ответственность исполнителя за нарушение сроков.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.26 «Сервисная деятельность в туризме» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	устный опрос, доклад (эссе)
Тема 2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	устный опрос, доклад (эссе)
Тема 3	Вопросы истории развития сервиса в России.	устный опрос, доклад (эссе)
Тема 4	Виды сервисной деятельности.	устный опрос, доклад (эссе)
Тема 5	Теория организации обслуживания.	устный опрос, доклад (эссе)
Тема 6	Предприятия, оказывающие услуги населению.	устный опрос, доклад (эссе)
Тема 7	Качество, безопасность и культура сервисной деятельности.	устный опрос, доклад (эссе)
Тема 8	Государственное регулирование сервисных правоотношений.	устный опрос, доклад (эссе)
Тема 9	Общая характеристика защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях.	устный опрос, доклад (эссе)

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме № 1-9

Примерные вопросы для устного опроса

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме:

1. Место потребностей в экономике туризма: история и современные проблемы.
2. Экономический аспект понятия «потребность». Потребности, блага, полезность и процесс потребления.
3. Исторические типы потребления. Особенности развития потребления в России.
4. Рыночные отношения и их влияние на формирование потребностей в сфере туризма.
5. Влияние потребительства на динамику потребностей и поведения потребителей в сфере туризма.
6. Что такое сервисная деятельность как вид деятельности? Ее цель.
7. Какова динамика изменений сферы обслуживания? Сдвиги в структуре работников, занятых в сфере обслуживания.
8. Что понимается под уровнем сервиса? Ассортимент, качество услуг.
9. Соотношение уровня развития производства и уровня потребления.
10. Моделирование поведения потребителей в туризме.
11. Что такое услуга?
12. Какие свойства услуги Вы знаете?
13. Назовите основные типы услуг.
14. Дайте развернутую классификацию услуг.
15. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность. Дайте сравнительную характеристику
16. Понятие туристическая услуга. Общее представление о современной сфере туристских услуг.
17. Многообразие форм современного турбизнеса. Инфраструктура обслуживания в сфере туризма.
18. Методы удовлетворения сферой туризма человеческих потребностей.
19. Взаимосвязь социально-экономической и социально-культурной сфер общественной жизнедеятельности и ее проявление в турбизнесе.
20. Туризм и потребности человека.
11. Туризм и туристская деятельность. Основные направления и виды туристской деятельности.
22. Методы туристской деятельности: общие методы; специфические (частные) методы.
23. Взаимосвязь между развитием сферы туризма и эволюцией потребностей.
24. Методы удовлетворения потребностей в сфере туризма.
25. Факторы, влияющие на развитие туристского обслуживания

Типовые оценочные материалы по теме № 1-9

Примерная тематика докладов / эссе

Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.

1. Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности.
2. Соотношение потребностей и интересов в структуре туристской деятельности.

3. Ценности и идеалы в процессе превращения потребности в интерес.
4. Специфика производительной деятельности в сфере туризма и система её детерминант.
5. Национальные особенности потребления в России.
6. Понятие деятельности. Структура и виды деятельности.
7. Деятельность и активность.
8. Социальная роль работника контактной зоны.
9. Региональные особенности организации работы сферы обслуживания.
10. Роль географического фактора и типов территориального расселения людей в развитии сервисной деятельности.
11. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению.
12. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности.
13. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные.
14. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя.
15. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.
16. Особенности управления функционированием и развитием туристского предприятия и туристской отрасли в РФ и за рубежом.
17. Определение направления деловой активности по удовлетворению потребностей в туризме: анализ, планирование, реализация и контроль.
18. Факторы микро-, мезо- и макросреды в туризме, миссия и стратегия туристского предприятия.
19. Историческое развитие типов потребления и сферы туризма.
20. Туристические услуги и их назначение.
21. Зависимость различных видов туристического обслуживания от потребностей человека.
22. Структура туристического обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
23. Изменение структуры обслуживания в сфере туризма.
24. Реклама как социально ориентированная деятельность. Проблема отношения общества к рекламе в сфере туризма.

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен проводится с применением метода (средства) устные ответы на вопросы билета и тестирование.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
ОПК-3.1: Способен оценивать	Оценивает качество оказания туристских услуг с	Знает и понимает принципы организации туристской деятельности;

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных	учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами Умеет обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов	структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики; теорию организации обслуживания и управления персоналом; основы управления качеством туристских услуг.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые вопросы к экзамену

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Роль сервиса в экономике России.
2. Основные понятия и определения, используемые в дисциплине «Сервисная деятельность в туризме».
3. Понятие деятельности. Структура и виды деятельности.
4. Деятельность и активность.
5. Социальная роль работника контактной зоны.
6. Региональные особенности организации работы сферы обслуживания.
7. Роль географического фактора и типов территориального расселения людей в развитии сервисной деятельности.
8. Основные исторические этапы развития сервисной деятельности в России.
9. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе. Их анализ.
10. Классификация услуг и сервисной деятельности. Их анализ.
11. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
12. Инновации в сфере услуг.
13. Традиционные и инновационные службы сервиса.
14. Профессионально-этические нормы сервисной деятельности.
15. Культура сервисной деятельности.
16. Понятие уровня жизни. Динамика уровня жизни населения РФ и ее влияние на развитие сферы обслуживания.
17. Социопсихологические аспекты сервисной деятельности.
18. Сущность и структура социально-культурного сервиса.
19. Основные этапы процесса обслуживания. Формы обслуживания.
20. Корпоративная культура работников сервиса.
21. Контактная зона. Ее назначение и функциональные особенности.
22. Общение как вид сервисной деятельности.
23. Общие черты и различия материальных и нематериальных услуг.
24. Организация сервисной деятельности.
25. Сервисные технологии.
26. Предпосылки возникновения и особенности формирования рынка услуг в России.
27. Состояние сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России.

28. Общие черты, объединяющие услуги в одну сферу.
29. Виды услуг.
30. Факторы, влияющие на формирование услуги.

Примерные вопросы для тестирования

Выберите один правильный ответ. Составьте список ответов на вопросы теста, выполняя задания, сформулированные в каждом вопросе теста.

1. Согласно рекомендациям Римской конференции ООН по туризму и путешествиям

(1963 г.) понятие «временный посетитель» включает:

- A – туристов;
- B – мигрантов;
- C – эмигрантов;
- D – транзитных путешественников.

2. В настоящее время в сфере ИГиТ РФ осуществляется лицензирование следующих видов деятельности:

- A – гостиниц;
- B – ресторанов;
- C – туроператоров;
- D – правильного ответа нет.

3. Под туристской индустрией понимается совокупность:

- A – организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность;
- B – средств размещения и объектов общественного питания;
- C – средств транспорта и объектов развлечения;
- D – все, перечисленное выше.

4. Наибольшим гостиничным потенциалом (количество номеров на 1000 жителей) обладают следующие региональные центры РФ:

- A – Рязань;
- B – Краснодар;
- C – Тюмень;
- D – Владивосток.

5. Основной задачей службы портье гостиницы является:

- A – прием и размещение гостей;
- B – поддержание чистоты и порядка в номерах;
- C – бронирование номеров в гостинице;
- D – стратегическое планирование и управление номерным фондом гостиницы.

5.3. Показатели и критерии оценивания текущих и промежуточных форм контроля

5.3.1 Оценка по БРС

Расчет ТКУ (ТКУ – текущий контроль успеваемости)

Сумма всех коэффициентов по текущему контролю успеваемости - 0,6.

максимальное кол-во баллов за семестр за устный опрос (УО) = $100 \times 0,30 = 30$

максимальное кол-во баллов за семестр за доклад (или эссе) (Д(Э)) = $100 \times 0,30 = 30$

максимальная сумма баллов за семестр по ТКУ = $100 \times 0,6 = 60$

Расчет ПА (ПА – промежуточная аттестация) Экзамен

Коэффициент по промежуточной аттестации- 0,4

Максимальное кол-во баллов за семестр по ПА = $100 \times 0,4 = 40$

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Коэффициент веса контрольной точки	Максимальное кол-во баллов за семестр	Показатели Оценки	Критерии Оценки
Устный опрос	0,3	30	Корректность и полнота ответов	Все ответы полные, развернутые, обоснованные 30 баллов
Доклад (или эссе)	0,3	30	- актуальность проблемы и темы - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал - грамотность и культура изложения	- новизна проблемы max - 5 баллов - степень раскрытия сущности проблемы max – 10 баллов - обоснованность выбора источников max. – 10 баллов - соблюдение требований к оформлению. max - 5 баллов
Всего	0,6	60		
Экзамен	0,4	40	В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 40 баллов. В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс). Вопросы - по 10 баллов каждый	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала.

			Ситуационная задача (кейс)- 20 баллов	
Дополнительное (компенсирующее) задание				максимальное кол-во баллов за семестр за дополнительное задание – 30 баллов

5.4. Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с Приказом РАНХиГС №02-2531 от 12.12.2024 г "Об утверждении Положения о единой балльно-рейтинговой системе оценивания успеваемости студентов Академии и ее использовании при проведении текущей и промежуточной аттестации"

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

60 баллов – на текущий контроль успеваемости;

40 баллов – на промежуточную аттестацию.

Формула расчета итоговой балльной оценки по дисциплине

Итоговая балльная оценка по дисциплине = Результат ТКУ + Результат ПА

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии. Студент, набравший в течение семестра сумму баллов, достаточную для получения оценки "зачтено" и "удовлетворительно" (55 баллов) может получить оценку без прохождения промежуточной аттестации. В таком случае студент обязан выразить свое согласие на получение оценки без прохождения промежуточной аттестации. Студент вправе отозвать свое согласие на получение оценки без прохождения промежуточной аттестации не более одного раза и не позднее, чем за один день до начала промежуточной аттестации. Если студент хочет получить более высокую оценку, он должен пройти промежуточную аттестацию. Студент имеет право выразить свое согласие на получение оценки без прохождения промежуточной аттестации и отозвать соответствующее согласие только в период после получения баллов за все контрольные точки в рамках текущего контроля успеваемости и не позднее 1 (одного) рабочего дня до даты начала промежуточной аттестации по дисциплине.

Расчет итоговой рейтинговой оценки:

Итоговая балльная оценка по БРС РАНХиГС	Традиционная система	Бинарная система
95-100	Отлично	зачтено
85-94		
75-84	Хорошо	
65-74		
55-64	Удовлетворительно	
0-54	Неудовлетворительно	не зачтено

6. Методические материалы по освоению дисциплины

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи

изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Методические рекомендации

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определённую тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Практические задания являются необходимым звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описаном в практическом задании (кейсе).

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Инструкция по выполнению тестового задания

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать материал, необходимо понять его логику. Подготовка способствует составлению развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаться понять условия «по первым словам».

Методические рекомендации по составлению доклада:

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

– указывается тема и цель доклада;

- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.
 - 2. Основное содержание доклада:
 - последовательно раскрываются тематические разделы доклада.
 - 3. Заключение:
 - приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.
- Доклад по регламенту составляет 10-15 мин.

Методические рекомендации по написанию эссе:

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

Для успешного освоения учебного материала студенту необходимо тщательно проработать темы, предусмотренные учебным планом. Ознакомление с рекомендованной литературой осуществляется в соответствии с общим планом прохождения учебной дисциплины. Подготовка устных выступлений на семинарских занятиях, рефератов, эссе осуществляется с учетом пожеланий студентов более углубленно познакомиться с той или

иной проблематикой. Список рекомендуемых тем для подготовки докладов включен в рабочую программу учебной дисциплины «Сервисная деятельность».

Студент самостоятельно выбирает темы докладов. На протяжении семестра рекомендуется подготовить не менее трех устных выступлений на практических занятиях из следующих тем:

1. Сервисная деятельность как часть культуры.
2. Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.
3. Сущность теоретического понимания сервисной деятельности.
4. Возможные организационные формы реализации сервиса.
5. Виды помощи, которые оказывают малому предпринимательству сферы сервиса и органы муниципальной власти.
6. Особенности производственного менеджмента сервисного предприятия.
7. Внутреннее сегментирование потребительского рынка России.
8. Связь между развитием сервисной деятельности и экономической конъюнктурой страны.
9. Управление качеством услуг.
10. Культура сервиса в конкретном обществе.
11. Сущность этики обслуживания.
12. Трудности классификации услуг и сервисной деятельности.
13. Связь художественного творчества и сервисной деятельности.
14. Реформирование советской сферы услуг.
15. Сетевая экономика.
16. Информационный сервис.
17. Интернет-экономика в России.
18. Маркетинг в сервисной деятельности.
19. Особенности развития сферы услуг в СССР и в современной России.

Работа над подготовкой докладов предполагает ознакомление с литературой, подбор необходимого материала, написание текста. При выполнении самостоятельных работ по дисциплине следует в соответствии с учебной программой определить необходимые источники литературы по выбранной теме, внимательно ознакомиться с подобранной литературой, определить логику изложения материала. Необходимо использовать библиотечные фонды и ресурсы Интернет.

В докладе должна быть раскрыта тема, сформулирована аргументированная позиция по теме доклада. Необходимо тщательно проработать все проблемные вопросы выбранной темы, самостоятельно найти значение непонятных слов и терминов, определить логику изложения материала. Основная задача при подготовке самостоятельной работы состоит в том, чтобы выработать собственную позицию, своё понимание проблемы. Изложение проработанного материала должно соответствовать общей логике раскрытия заданной темы. Самостоятельная работа достигает цели, если студент после её выполнения свободно оперирует материалом, может изложить сеть проблемы и ответить на вопросы.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7.1. Основная литература.

1. Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 439 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-014659-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1745921>
2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>
3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>
4. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
5. 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). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>
6. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

7.2. Дополнительная литература.

1. Буйленко, В. Ф. Организационные и психологические аспекты сервисной деятельности : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 94 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9584.html>
2. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2006. — 167 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html>
3. Киреева, Ю. А. Основы туризма : учебно-практическое пособие / Ю. А. Киреева. — Москва : Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010. — 108 с. — ISBN 978-5-9718-0497-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/14289.html>
4. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций / И. С. Манюхин. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — ISBN 978-5-9585-0584-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
5. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольд ; под редакцией В. А. Назаркина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>
6. Чекмарева, Г. В. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие / Г. В. Чекмарева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический

университет, 2011. — 40 с. — ISBN 978-5-7782-1837-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47716.html>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Бобкова А.Г. Безопасность туризма: учебник для студентов вузов по направлению подготовки «Туризм» /А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский; ред. Е.Л. Писаревский.— М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 263с.
2. География туризма: учебник /В.И. Кружалин и др. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.-336с.: ил.
3. История туризма: учебник для студентов по направлению подготовки «Туризм» /ред. Ю.С. Путрик.— М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 254с.
4. Основы туризма: учебник для студентов вузов по направлению подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» /ред. Е.Л. Писаревский.— М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.— 374с.
5. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: "Издательство ПРИОР", 1999.
6. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. – М.:Нолидж-1996.
7. Кириллов А.Т., Волкова Л.А. Маркетинг в туризме. - СПб.: Изд-во СПбГУ, 1996.
8. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник. – М.: Изд-во "Академия", 2002. – 240 с.
9. Петров С.В. Безопасный отдых и туризм: учебное пособие для студентов вузов. – Новосибирск: АРТА, 2011.
10. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 1.: Информационные технологии в туризме. Учебно-методическое пособие. – М.: Советский спорт, 2000. – 320 с.
11. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 2.: Информационные технологии в туризме. Учебно-методическое пособие. – М.: Советский спорт, 2000. – 197с.

7.3. Нормативные правовые документы.

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. 03.05.2012г. № 47 – ФЗ)
2. Федеральный закон от 05 февраля 2007 года № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
3. ГОСТ Р50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».
4. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

7.4. Интернет-ресурсы.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» <https://znanium.com/catalog/books/theme>
- Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://urait.ru/>

- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники.

1. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры
2. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма
3. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО) Сайты деловых и профильных изданий:
4. <http://www.tonkosti.ru>
5. <http://www.tour-info.ru>
6. <http://www.tourbus.ru>
7. <http://www.tourdom.ru>
8. <http://www.tourism-consulting.ru>

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, STATISTIKA,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.