

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 16.06.2026 22:11:14
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.26 Сервисная деятельность в туризме
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным
планом)

43.03.02 «Туризм»
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Туризм и регионоведение
(наименование образовательной программы)

очная/заочная

(форма обучения)

2026

Санкт-Петербург

Автор-составитель РПД:

Львова В.В., старший преподаватель кафедры «Управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса».

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, профессор, доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой управления в сфере гостеприимства и гостиничного бизнеса.

Рабочая программа дисциплины **Б1.О.26 «Сервисная деятельность в туризме»** одобрена на заседании кафедры управления в сфере гостеприимства и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол от 06 апреля 2026 г. № 13.

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. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания.
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине.
7. Методические материалы по освоению дисциплины.
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.

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

Дисциплина Б1.О.26 Сервисная деятельность в туризме обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций:

ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	ОПК-3	<i>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i>	ОПК -3.1	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	ОПК-3.1 3-1 Знает критерии оценки качества турпродукта, методы учета мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.1 У-1 Умеет оценивать качество оказания услуг, учитывая ожидания и отзывы разных групп участников туристского процесса.

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

**Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 ак.ч./135 астр. ч. обучения на очной и заочной формах обучения.

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://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (очная форма): 64/48 ак. ч. на контактную работу с преподавателем, из них 32/24 ак.ч. на лекции, 32/24 ак.ч. на практические занятия, 87 ак. ч. на самостоятельную работу обучающихся.

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (заочная форма): 20/15 ак. ч. на контактную работу с преподавателем, из них 8 ак.ч. на лекции, 8 ак.ч. на практические занятия, 153 ак. ч. на самостоятельную работу обучающихся.

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://sziu-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.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕ ГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционно го типа		Занятия семинарско го типа		ИК	КСР	КЭ	Ка ттэ к	Конт роль	СР кр	СР эк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	17	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	10	УО
Тема 2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	17	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	10	УО
Тема 3	Вопросы истории развития сервиса в России.	17	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	10	УО
Тема 4	Виды сервисной деятельности.	17	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	10	УО

Тема 5	Теория организации обслуживания.	17	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	10	УО,К
Тема 6	Предприятия, оказывающие услуги населению.	17	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	10	Д
Тема 7	Качество, безопасность и культура сервисной деятельности.	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	9	Д
Тема 8	Государственное регулирование сервисных правоотношений.	16	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	9	Д
Тема 9	Общая характеристика защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях.	16	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	9	Д
Промежуточная аттестация		29	Консультация – 2 / 1,5											экзамен
Итого		180	32	0	0	32	0	0	2	9	0	18	87	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕ ГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)						
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	ИК	КСР	КЭ	Кат тЭК	Контр оль	СРкр	Срэк	СР		

			типа		типа										
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	19	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17	УО
Тема 2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	19	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17	УО
Тема 3	Вопросы истории развития сервиса в России.	19	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17	УО
Тема 4	Виды сервисной деятельности.	19	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17	УО
Тема 5	Теория организации обслуживания.	19	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	17	УО,К
Тема 6	Предприятия, оказывающие услуги населению.	18	1	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	17	Д
Тема 7	Качество, безопасность и культура сервисной деятельности.	18	1	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	17	Д
Тема 8	Государственное регулирование сервисных правоотношений.	19	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17	Д
Тема 9	Общая характеристика защиты прав потребителей в сервисных	19	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17	Д

	правоотношения.													
Промежуточная аттестация		11	Консультация – 2 / 1,5										экзамен	
Итого		180	8	0	0	8	0	0	2	9	0	0	153	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях).

ВЛ – видеолекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения.

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

УО-устный опрос, Д- доклад, К- кейс.

В процессе обучения применяются следующие интерактивные формы: лекция-диалог, кейсы.

Темы 1-9 могут быть освоены с применением ЭО и ДОТ с контролем в системе электронного обучения Академии.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. ОПК-3.1.

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. ОПК-3.1.

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. ОПК-3.1.

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

Тема 4. Виды сервисной деятельности. ОПК-3.1.

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. ОПК-3.1.

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

Тема 6. Предприятия, оказывающие услуги населению. ОПК-3.1.

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

Тема 7. Качество, безопасность и культура сервисной деятельности. ОПК-3.1.

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

Тема 8. Государственное регулирование сервисных правоотношений. ОПК-3.1.

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

Тема 9. Общая характеристика защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях. ОПК-3.1.

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

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.26 Сервисная деятельность в туризме входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление	Прочитайте текст и установите	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается 	Ответ считается верным, если правильно указана вся

последовательности	последовательность	последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64			E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

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.

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».

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

устный опрос, доклад, кейс

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. ОПК-3.1.

Устный опрос.

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.

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. ОПК-3.1.

Устный опрос.

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

1. Что такое сервисная деятельность как вид деятельности? Ее цель.
2. Какова динамика изменений сферы обслуживания? Сдвиги в структуре работников, занятых в сфере обслуживания.
3. Что понимается под уровнем сервиса? Ассортимент, качество услуг.
4. Соотношение уровня развития производства и уровня потребления.
5. Моделирование поведения потребителей в туризме.

Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России. ОПК-3.1.

Устный опрос.

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

1. Что такое услуга?
2. Какие свойства услуги Вы знаете?
3. Назовите основные типы услуг.
4. Дайте развернутую классификацию услуг.
5. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность. Дайте сравнительную характеристику.

Тема 4. Виды сервисной деятельности. ОПК-3.1.

Устный опрос.

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

1. Понятие туристическая услуга. Общее представление о современной сфере туристских услуг.
2. Многообразие форм современного турбизнеса. Инфраструктура обслуживания в сфере туризма.
3. Методы удовлетворения сферой туризма человеческих потребностей.

4. Взаимосвязь социально-экономической и социально-культурной сфер общественной жизнедеятельности и ее проявление в турбизнесе.
5. Туризм и потребности человека.

Тема 5. Теория организации обслуживания. ОПК-3.1.

Устный опрос

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

1. Туризм и туристская деятельность. Основные направления и виды туристской деятельности.
2. Методы туристской деятельности: общие методы; специфические (частные) методы.
3. Взаимосвязь между развитием сферы туризма и эволюцией потребностей.
4. Методы удовлетворения потребностей в сфере туризма.
5. Факторы, влияющие на развитие туристского обслуживания.

Кейсы

Кейсы в теории организации обслуживания.

Цель задания: Применить теоретические знания по организации обслуживания для анализа реальных ситуаций и разработки практических рекомендаций.

Формат выполнения: Работа в малых группах (3-4 человека). Каждая группа получает один кейс. По результатам анализа необходимо подготовить краткую презентацию (5-7 минут) с выводами и предложениями.

Кейс 1: "Затерянный заказ в онлайн-магазине"

Описание ситуации:

Клиент оформил заказ на дорогостоящую технику в крупном интернет-магазине. После оплаты и получения подтверждения заказа, прошло три дня, а статус заказа так и не обновился. Попытки связаться со службой поддержки по телефону привели к длительному ожиданию на линии, а через чат-бот клиент получил стандартный, неинформативный ответ. В итоге, клиент так и не получил информацию о своем заказе и начал искать альтернативные варианты покупки.

Вопросы для анализа:

Какие ошибки в организации обслуживания допустил интернет-магазин в данной ситуации?

Какие элементы процесса обслуживания были нарушены?

Как можно было предотвратить эту ситуацию?

Какие конкретные шаги должна предпринять компания для исправления

ситуации с данным клиентом и предотвращения подобных случаев в будущем?

Какие технологии могли бы помочь в решении данной проблемы?

Кейс 2: "Недружелюбный персонал в кафе"

Описание ситуации:

Студентка Анна решила провести вечер в популярном кафе в центре города. Она выбрала столик, но официант подошел к ее столику только через 15 минут, не проявив никакого интереса к ее заказу. Когда Анна попросила порекомендовать какое-нибудь блюдо, официант ответил сухо, не вдаваясь в детали. В итоге, Анна почувствовала себя нежеланным гостем, сделала минимальный заказ и покинула кафе, решив больше сюда не возвращаться.

Вопросы для анализа:

Какие аспекты организации обслуживания в кафе были проигнорированы или выполнены ненадлежащим образом?

Какое влияние оказало поведение персонала на восприятие клиентом сервиса?

Какие последствия для кафе может иметь подобное отношение к клиентам?

Какие меры по обучению и мотивации персонала могли бы улучшить ситуацию?

Как можно было бы создать более позитивный клиентский опыт, даже при ограниченном меню или загруженности персонала?

Кейс 3: "Сложный возврат товара в магазине электроники"

Описание ситуации:

Иван купил смартфон в крупном магазине электроники. Через неделю он обнаружил, что устройство имеет незначительный дефект, который не был очевиден при покупке. При попытке вернуть товар, Иван столкнулся с бюрократическими процедурами: ему пришлось заполнять множество бумаг, ждать долгого рассмотрения заявления и слушать отговорки о том, что "товар был в употреблении". В итоге, процесс возврата занял более двух недель и оставил у Ивана крайне негативное впечатление о магазине.

Вопросы для анализа:

Какие проблемы в политике возврата и организации процесса обслуживания возникли в данном кейсе?

Как можно было сделать процедуру возврата более клиентоориентированной и эффективной?

Какие ожидания клиента были нарушены, и как это повлияло на его лояльность?

Какие шаги может предпринять магазин для улучшения своей политики возврата и повышения удовлетворенности клиентов?

Как технологии (например, онлайн-формы для возврата, автоматизированная система отслеживания статуса) могли бы упростить этот процесс?

Кейс 4: "Несогласованность информации в банке"

Описание ситуации:

Мария обратилась в отделение банка для консультации по поводу открытия нового вклада. Сотрудник отделения предоставил ей одну информацию о процентной ставке и условиях. Однако, когда она пришла для оформления вклада, другой сотрудник сообщил ей совершенно иные условия, ссылаясь на "недавние изменения". Это вызвало у Марии недоверие и разочарование, так как она потратила время на получение неверной информации.

Вопросы для анализа:

Какие проблемы в организации внутренних коммуникаций и обучения персонала банка привели к данной ситуации?

Как несогласованность информации влияет на доверие клиентов к организации?

Какие последствия для банка может иметь подобная ситуация с точки зрения репутации и привлечения новых клиентов?

Какие меры должны быть приняты для обеспечения единообразия информации, предоставляемой клиентам?

Как можно использовать CRM-системы или другие инструменты для централизованного хранения и обновления информации о продуктах и услугах банка?

Кейс 5: "Отсутствие персонализации в сервисе доставки"

Описание ситуации:

Компания "Быстрая Доставка" предлагает услуги по доставке продуктов питания. Клиент, который регулярно пользуется их услугами, заметил, что компания не учитывает его предпочтения. Например, ему часто доставляют продукты с коротким сроком годности, хотя он всегда заказывает с запасом. Также, компания не предлагает ему никаких специальных предложений или скидок, несмотря на его лояльность.

Вопросы для анализа:

Какие возможности для улучшения организации обслуживания упускает компания "Быстрая Доставка" в плане персонализации?

Как отсутствие персонализации влияет на восприятие клиентом ценности сервиса?

Какие преимущества может получить компания, внедрив персонализированный подход к обслуживанию?

Какие данные о клиентах могут быть использованы для создания более персонализированного опыта?

Какие технологии (например, системы рекомендаций, программы лояльности) могут помочь в реализации персонализированного обслуживания?

Тема 6. Предприятия, оказывающие услуги населению. ОПК-3.1.

Доклад.

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 ее детерминант.
5. Национальные особенности потребления в России.

Тема 7. Качество, безопасность и культура сервисной деятельности. ОПК-3.1.

Доклад.

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

1. Понятие деятельности. Структура и виды деятельности.
2. Деятельность и активность.
3. Социальная роль работника контактной зоны.
4. Региональные особенности организации работы сферы обслуживания.
5. Роль географического фактора и типов территориального расселения людей в развитии сервисной деятельности.

Тема 8. Государственное регулирование сервисных правоотношений. ОПК-3.1.

Доклад.

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

1. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению.
2. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности.
3. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные.
4. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя.
5. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на

принятие решения потребителем.

Тема 9. Общая характеристика защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях. ОПК-3.1.

Доклад.

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

1. Особенности управления функционированием и развитием туристского предприятия и туристской отрасли в РФ и за рубежом.
2. Определение направления деловой активности по удовлетворению потребностей в туризме: анализ, планирование, реализация и контроль.
3. Факторы микро-, мезо- и макросреды в туризме, миссия и стратегия туристского предприятия.
4. Историческое развитие типов потребления и сферы туризма.
5. Туристические услуги и их назначение.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,2	20
КТ 2	100	0,2	20
КТ - 3	100	0,2	20
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.
Тема 1, 2,3,4,5
Устный опрос

КТ – 2.
Тема 5
Кейсы

К – 3.
Тема 6,7,8,9

Доклад

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. Критерии оценивания устного опроса:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие темы (понятия)</i>	<i>0-20</i>	<i>Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами</i>
<i>Грамотность изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>
<i>Примеры, их обоснованность (историческая, культурная, юридическая)</i>	<i>0-20</i>	<i>Точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
<i>Логика изложения, умение аргументировать, отстаивать свою позицию</i>	<i>0-20</i>	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы</i>
<i>Оригинальность</i>	<i>0-20</i>	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
Итого максимально:	100	

2. Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и</i>	<i>0-20</i>	<i>Детальное, последовательное</i>

<i>раскрытие темы (понятия)</i>		<i>описание всех этапов с конкретными примерами</i>
<i>Грамотность изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>
<i>Наличие практических образцов и примеров</i>	<i>0-20</i>	<i>Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
<i>Наглядность (презентация) изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы. Презентация состоит из не менее 10-12 слайдов, содержательна, информационна, иллюстративна</i>
<i>Оригинальность (наличие кейсов, разбор проблемных ситуаций)</i>	<i>0-20</i>	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
Итого максимально:	100	

3. Критерии оценивания кейсов:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие темы (понятия)</i>	<i>0-20</i>	<i>Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами</i>
<i>Грамотность изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>
<i>Примеры, их обоснованность (историческая, культурная, юридическая)</i>	<i>0-20</i>	<i>Точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
<i>Логика изложения, умение аргументировать, отстаивать свою позицию</i>	<i>0-20</i>	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы</i>
<i>Оригинальность</i>	<i>0-20</i>	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Нет необходимости

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Экзамен проводится в форме устного ответа на вопрос билета и тестирования.

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

6.2. 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;

С – бронирование номеров в гостинице;

D – стратегическое планирование и управление номерным фондом гостиницы.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тип задания	Сценарии выполнения	Типовые задания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или B).</p>	<p>Выберите один правильный ответ на каждый вопрос по теме "Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности".</p> <p>Вопрос 1: Какой из следующих факторов наиболее способствовал возникновению сервисной деятельности в современном обществе?</p> <p>A. Увеличение числа промышленных предприятий</p> <p>B. Рост уровня жизни и доходов населения</p> <p>C. Снижение потребности в товарах</p> <p>D. Уменьшение численности рабочей силы.</p> <p>Вопрос 2: Какое из следующих утверждений наиболее точно описывает роль сервисной деятельности в экономике?</p> <p>A. Сервисная деятельность не имеет значения для экономического роста</p> <p>B. Сервисная деятельность является лишь дополнением к производству товаров</p> <p>C. Сервисная деятельность способствует созданию добавленной стоимости</p> <p>D. Сервисная деятельность заменяет производство товаров.</p> <p>Вопрос 3: Какой из следующих социальных изменений является важным условием для развития сервисной экономики?</p> <p>A. Увеличение сельского населения</p> <p>B. Изменение потребительских предпочтений в сторону услуг</p> <p>C. Снижение образовательного уровня населения</p> <p>D. Увеличение числа малых предприятий.</p>
Задание	1. Внимательно прочитать	Какое из следующих утверждений

<p>комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>наиболее точно отражает роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека? А. Сервисная деятельность является лишь вспомогательной функцией в экономике, не влияя на основные потребности населения. В. Сервисная деятельность предоставляет услуги, которые помогают людям решать повседневные задачи и повышают качество жизни. С. Сервисная деятельность заменяет все материальные потребности, делая товары ненужными. D. Сервисная деятельность ограничивается только предоставлением услуг в сфере развлечений и досуга.</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>Опишите основные этапы и ключевые моменты в истории развития сервисной деятельности в России. Как изменения в экономической и социальной сферах страны влияли на развитие сервиса? Приведите примеры.</p>
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</p>	<p>Соотнесите виды сервисной деятельности с их описаниями. Виды сервисной деятельности: 1. Туризм 2. Образование 3. Здравоохранение 4. Финансовые услуги 5. Ресторанный бизнес. Описания: А. Предоставление услуг по обучению и повышению квалификации, включая школы, университеты и курсы. В. Услуги, связанные с лечением, профилактикой заболеваний и медицинским обслуживанием. С. Организация поездок, экскурсий и предоставление услуг размещения для путешественников. D. Услуги, связанные с кредитованием, страхованием, инвестициями и банковскими операциями. Е. Обслуживание клиентов в</p>

		ресторанах, кафе и других заведениях общественного питания.
<p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>Выберите все правильные ответы, которые характеризуют защиту прав потребителей в сервисных правоотношениях.</p> <p>1. Право на информацию</p> <p>а) Потребитель имеет право на получение полной и достоверной информации о товаре или услуге.</p> <p>б) Информация может быть предоставлена только в устной форме.</p> <p>с) Потребитель имеет право знать о возможных рисках, связанных с использованием услуги.</p> <p>2. Право на безопасность</p> <p>а) Услуги должны соответствовать установленным стандартам безопасности.</p> <p>б) Потребитель может игнорировать условия безопасности, если они ему не нравятся.</p> <p>с) Поставщик услуги несет ответственность за ущерб, причиненный потребителю из-за ненадлежащего качества услуги.</p> <p>3. Право на качество услуги</p> <p>а) Потребитель имеет право на получение услуги, соответствующей договору.</p> <p>б) Поставщик услуги может изменять условия без согласия потребителя.</p> <p>с) Потребитель имеет право на возмещение убытков в случае некачественного предоставления услуги.</p> <p>4. Право на защиту своих интересов</p> <p>а) Потребитель может обращаться в суд или другие органы для защиты своих прав.</p> <p>б) Защита прав потребителей не включает возможность подачи жалоб в государственные органы.</p> <p>с) Потребитель имеет право на участие в общественных организациях, защищающих его интересы.</p>

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<p><i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i></p>	40
<p><i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i></p>	30-39
<p><i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i></p>	20-29
<p><i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i></p>	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).

Для решения задач открытого типа, ситуационных задач тестовых заданий студенту разрешается использовать сайты Комитета по развитию туризма СПб: https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_tourism/; Комитета по культуре и туризму Ленинградской области: <https://kit.lenobl.ru/> , а также сайты других региональных органов российской федерации в сети Интернет, а также другим ресурсам сети Интернет.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

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.

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), описанном 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 составление 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 пытаясь понять условия «по первым словам».

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

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 суть проблемы и ответить на вопросы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. 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. 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>
4. Кузнецова, Е. А. Управление качеством в сфере услуг : учебник / Е.А. Кузнецова. — Москва : Юрайт, 2023. — 310 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14567-8. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/bcode/512345>

8.2. Дополнительная литература

1. Петрова, О. В. Цифровизация сервисной деятельности : учебное пособие / О.В. Петрова. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 220 с. — (Современная наука). — ISBN 978-5-8114-9876-5. - Текст : электронный. - URL: <https://e.lanbook.com/book/234567>
2. Иванова, С. Н. Маркетинг услуг : учебник / С.Н. Иванова. — Москва : Дашков и К°, 2021. — 288 с. — ISBN 978-5-394-04567-8. - Текст : электронный. - URL: <https://www.dashkov.ru/catalog/detail.php?ID=123456>
3. Сидоров, А. М. Организация сервисной деятельности на предприятиях общественного питания : учебное пособие / А.М. Сидоров. — Москва : Форум, 2023. — 180 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-00091-234-5. - Текст : электронный. - URL: <https://www.forum-kniga.ru/catalog/detail.php?ID=789012>
4. Козлова, Е. И. Сервис как фактор конкурентоспособности : монография / Е.И. Козлова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 150 с. — ISBN 978-5-16-015000-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1800000>

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

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. Штейнгольц ; 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>

8.4. 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.

Иные источники.

<http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры

<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

<http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО) Сайты деловых и профильных изданий:

<http://www.tonkosti.ru>

<http://www.tour-info.ru>

<http://www.tourbus.ru>

<http://www.tourdom.ru>

<http://www.tourism-consulting.ru>

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

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы.

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям), звуковые динамики, микрофон.

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office
- Microsoft Power Point
- «МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд;
- «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса;
- Я-мессенджер
- СДО Академии <https://lms.ranepa.ru>.