

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 15.10.2025 00:43:48
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

«Гостиничное дело»
(наименование образовательной программы)

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

Б1.В.ДВ.03.01 «Сервисная деятельность»
43.03.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки)

очная
(форма обучения)

Год набора – 2025

Санкт-Петербург, 2025 г.

Автор-составитель:

К.э.н., доцент

Дочкина А.А.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Б1.В.ДВ.03.01 «Сервисная деятельность» 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.В.ДВ.03.01 «Сервисная деятельность» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.5	Способен применять системное мышление, позволяющее в профессиональной деятельности использовать математические методы и инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений.
ПКР-1	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПКР-1.1	Способен осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.

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

ОТФ/ТФ	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-1.5	на уровне знаний: Модель качества услуг; Критерии и уровни качества услуг; Модель восприятия потребителем качества услуги; Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания на уровне умений: Охарактеризовать модель качества услуг; Раскройте критерии и уровни качества услуг; Охарактеризовать модель восприятия потребителем качества услуги; Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг гостиничной индустрии; Организовывать, и контролировать процессы обслуживания на уровне навыков: Методами контроля процессов качества обслуживания; Методами анализа модели качества услуг; Методами изучения критерий и уровней качества услуг; Методами анализа модель восприятия потребителем качества услуги; Может организовывать, и контролировать процессы обслуживания
В/02.6 Взаимодействие с	ПКР-1.1	на уровне знаний: Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы

потребителями и заинтересованными сторонами		сервиса; Факторы, влияющие на работу с потребителем; Принципы организации обслуживания потребителей; Направления повышения эффективности обслуживания; Элементы сервисного обслуживания потребителей; Понятие «контактной зоны» и ее особенности; Этапы сервисного обслуживания потребителей; Сущность сервисной технологии и форм обслуживания на уровне умений: Определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса; Раскрывать факторы, влияющие на работу с потребителем; Раскрывать принципы организации обслуживания потребителей; Определять направления повышения эффективности обслуживания; Раскрывать элементы сервисного обслуживания потребителей; Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности на уровне навыков: Методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса; Методами анализа факторов, влияющих на работу с потребителем принципов организации обслуживания потребителей; Методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания; Методами анализа элементов сервисного обслуживания потребителей и особенностей «контактной зоны» .
---	--	---

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов/ 81 астр. часов на очной и заочной форме обучения.

Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах)
Общая трудоемкость	108/81
Контактная работа с преподавателем	42/31,5 2/1,5 ч. консультация
Лекции	16/12
Практические занятия	24/18
Самостоятельная работа	30/22,5
Контроль	36/27
Виды текущего контроля	Контрольная работа
Форма промежуточной аттестации	Экзамен – 5 семестр

Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/в астроном. часах)
Общая трудоемкость	108/81
Контактная работа с преподавателем	10/7,5 2/1,5 ч. консультация
Лекции	2/1,5
Практические занятия	6/4,5
Самостоятельная работа	89/66,75
Контроль	9/6,75
Виды текущего контроля	Контрольная работа
Форма промежуточной аттестации	Экзамен – 6 семестр

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Сервисная деятельность» входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) относится к дисциплинам по выбору (ДВ) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Целями освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины: «Социология», «Экономика сферы услуг гостеприимства», «Технологии гостиничной деятельности».

Дисциплина читается на 3 курсе 5 семестре по очной форме обучения и в 5 и 6 семестрах на 3 курсе по заочной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

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.

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.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

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

Тема 1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	7	1		2		4	КР
Тема 2	История развития сервисной деятельности	7	1		2		4	КР
Тема 3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	8	2		2		4	КР
Тема 4	Факторы развития сервисной деятельности	8	2		2		4	КР
Тема 5	Сфера услуг и особенности ее функционирования	8	2		2		4	КР
Тема 6	Основы организации сервисной деятельности	8	2		2		4	КР
Тема 7	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	10	2		4		4	КР
Тема 8	Этика и психология сервисной деятельности	8	2		4		2	КР
Тема 9	Сервисные услуги в туризме и их потребители	2	2					КР
Тема 10	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности	4			4			КР
Промежуточная аттестация		36/27	Консультация – 2 /1,5					экзамен
Всего (академ. /астроном. часов):		108/81	16/12		24/18		30/22,5	

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	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	9	1			8	КР
Тема 2	История развития сервисной деятельности	9	1			8	КР
Тема 3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	9		1		8	КР
Тема 4	Факторы развития сервисной деятельности	9		1		8	КР
Тема 5	Сфера услуг и особенности	10		2		8	КР

	ее функционирования						
Тема 6	Основы организации сервисной деятельности	11		2		9	КР
Тема 7	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	10				10	КР
Тема 8	Этика и психология сервисной деятельности	10				10	КР
Тема 9	Сервисные услуги в туризме и их потребители	10				10	КР
Тема 10	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности	10				10	КР
Промежуточная аттестация			Консультация – 2 /1,5				Экзамен
Всего		108	2	6/3		89	9/6,75
Итого (академ. /астроном. часов):		81	1,5			66,75	

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;

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.

**** КР – контрольная работа**

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей

Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности

Тема 2. История 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 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе

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)

Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России.

Тема 4. Факторы развития сервисной деятельности

Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.

Тема 5. Сфера услуг и особенности ее функционирования

Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг. Жизненный цикл услуги. Ценность услуги.

Тема 6. Основы организации сервисной деятельности

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Процесс обслуживания потребителя «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания.

Тема 7. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса

Показатели качества услуги. Качество услуг и обслуживания. Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания.

Тема 8. Этика и психология сервисной деятельности

Профессиональное поведение и этикет. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.

Тема 9. Сервисные услуги в туризме и их потребители

Турист как потребитель услуг. Роль турагента и туроператора на туристском рынке. Специфика туристского продукта. Обеспечение качества туристского продукта.

Тема 10. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности. Специфика гостиничной услуги. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.03.01 «Сервисная деятельность» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	контрольная работа
Тема 2	История развития сервисной деятельности	контрольная работа
Тема 3	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	контрольная работа
Тема 4	Факторы развития сервисной деятельности	контрольная работа
Тема 5	Сфера услуг и особенности ее функционирования	контрольная работа
Тема 6	Основы организации сервисной деятельности	контрольная работа
Тема 7	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	контрольная работа

Тема 8	Этика и психология сервисной деятельности	контрольная работа
Тема 9	Сервисные услуги в туризме и их потребители	контрольная работа
Тема 10	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности	контрольная работа

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

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые варианты контрольных работ

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.

1. Сравнительная характеристика услуг в обществах древнего мира и в средневековом обществе Западной Европы.
2. Сравнительная характеристика услуг в развитых и развивающихся странах
3. Роль демографического фактора в развитии сервисной деятельности.
4. Роль географического фактора в развитии сервисной деятельности.
5. Роль расселения в развитии сервисной деятельности.
6. Сфера обслуживания в советский период
7. Тактика сервисного обслуживания клиента (на примере одного из предприятий сферы услуг).
8. Роль контактной зоны в сервисной деятельности.
9. Общероссийский классификатор услуг населению: структура и задачи.
10. Качество услуги в сервисной деятельности
11. Классификация услуг в практике разных стран (сравнительная характеристика)
12. Особенности жизненного цикла услуги (на примере одного из предприятий сферы услуг).
13. Характеристика досуговых услуг.
14. Характеристика основных сервисных служб гостиницы.
15. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве.
16. Хостель – сервисная услуга размещения для молодежи.
17. Питание в системе сервисных услуг.
18. Организация сервисного обслуживания на совещаниях, выставках и конференций.
19. Международная торговля услугами.
20. Особенности организации после продажного обслуживания.
21. Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России.
22. Деловые услуги
23. Услуги связи
24. Туристские услуги
25. Гостиничные услуги
26. Строительные и инжиниринговые услуги
27. Дистрибьюторские услуги
28. Общеобразовательные услуги
29. Финансовые услуги
30. Услуги страхования
31. Услуги по охране здоровья

32. Социальные услуги
33. Характеристика предпринимательской межфирменной сети в гостиничном бизнесе.
34. Характеристика предпринимательской межфирменной сети в индустрии питания.
35. Роль индивидуального обслуживания в развитии потребительского сервиса.
36. Этика обслуживания в сервисной деятельности
37. Роль абонементного обслуживания в развитии потребительского сервиса
38. Особенности развития венчурного бизнеса
39. Интернет-услуги: особенности и перспективы развития
40. Услуги в области рекламы
41. Бытовые услуги
42. Коммунальные услуги.
43. Транспортные услуги
44. Услуги охранных структур.
45. Услуги учреждений занятости

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

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

Экзамен представляет собой письменную работу по курсу – два открытых вопроса, предполагающих развернутый ответ, аргументацию, использование источников рассматриваемых в курсе и выполнения задания.

При проведении экзамена возможно использование дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
УК-1.5: Способен применять системное мышление, позволяющее в профессиональной деятельности использовать математические методы и инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений.	Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет декомпозицию задачи Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте. Использует информационно-коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения поставленных задач. Обладает системным	Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи.

	мышлением, позволяющими в профессиональной деятельности использовать математические методы и инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений.	
ПКР-1.1: Способен осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений	Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений. Разрабатывает планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания и вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.	Знает и понимает принципы бухгалтерского финансового и управленческого учета, классификации затрат и основные системы и методы учета затрат и калькулирования себестоимости продукции (работ, услуг), сходство и отличия финансового и управленческого учета; методы научного познания, реорганизации бизнес-процессов.

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 Определите роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Охарактеризуйте функции сферы услуг.
- 2 Охарактеризуйте роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.
- 3 Охарактеризуйте услугу как специфический продукт сервисной деятельности.
- 4 Охарактеризуйте отличия услуги от материально-вещественного товара
- 5 Охарактеризуйте услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.
- 6 Охарактеризуйте зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
- 7 Охарактеризуйте услуги в средневековом обществе Западной Европы.
- 8 Охарактеризуйте влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
- 9 Охарактеризуйте сервисную деятельность в обществе постиндустриального типа. Дайте оценку факторов, влияющих на ее развитие.
- 10 Охарактеризуйте сервисную деятельность в развивающихся странах.
- 11 Раскройте объективные факторы развития услуг в России

- 12 Охарактеризуйте развитие услуг и сервисной деятельности в дореволюционной России.
- 13 Охарактеризуйте этапы развития сервисной деятельности в советский период
- 14 Охарактеризуйте роль сектора услуг в экономике современной России
- 15 Охарактеризуйте особенности развития сервисной деятельности в современной России
- 16 Охарактеризуйте роль физико-географического фактора и типов расселения людей в развитии сервисной деятельности.
- 17 Охарактеризуйте взаимосвязи демографических процессов с сервисной деятельностью в той или иной стране.
- 18 Охарактеризуйте государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций на примере страны (по выбору студента)
- 19 Охарактеризуйте классификации услуг в сервисной деятельности. Сопоставьте разные типы классификаций услуг и сервисной деятельности. Укажите преимущества и ограничения.
- 20 Охарактеризуйте российскую модель классификации услуг. Укажите какие группы услуг включены в классификатор.
- 21 Охарактеризуйте фазы жизненного цикла сервисного продукта. Проанализируйте жизненные циклы товара и услуги. Раскройте различия и общие черты
- 22 Охарактеризуйте модель ценности услуги
- 23 Определите роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Охарактеризуйте факторы, влияющие на работу с потребителем.
- 24 Охарактеризуйте принципы организации обслуживания потребителей. Раскройте направления, за счет которых достигается повышение эффективности обслуживания.
- 25 Охарактеризуйте элементы сервисного обслуживания потребителей
- 26 Раскройте понятие «контактной зоны» и ее особенности.
- 27 Охарактеризуйте этапы сервисного обслуживания потребителей
- 28 Раскройте сущность сервисной технологии и форм обслуживания
- 29 Охарактеризуйте индивидуальное обслуживание как прогрессивную форму обслуживания
- 30 Охарактеризуйте модель качества услуг
- 31 Раскройте критерии и уровни качества услуг
- 32 Охарактеризуйте модель восприятия потребителем качества на примере услуги (по выбору студента)
- 33 Охарактеризуйте процесс управления качеством услуг на примере услуги (по выбору студента) Раскройте факторы, воздействующие на качественное обслуживание.
- 34 Охарактеризуйте этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.
- 35 Раскройте психологические особенности делового общения в сфере сервиса
- 36 Дайте определение туристской услуги. Раскройте ее отличительные особенности. Охарактеризуйте основные и дополнительные услуги, оказываемые туристским предприятием
- 37 Дайте определение туристского продукта и охарактеризуйте его основные свойства. Раскройте этапы жизненного цикла туристского продукта.
- 38 Охарактеризуйте факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта и условия создания качественного сервиса на туристском предприятии
- 39 Охарактеризуйте отличия гостиничной услуги от товара. Раскройте факторы, влияющие на изменчивость гостиничных услуг.
- 40 Охарактеризуйте отличительные особенности гостиничного продукта.

Образец ситуационной задачи (кейса) к экзамену

Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.

1. Клиент бронировал стол для двоих. При входе в ресторан вынужден был ожидать несколько минут пока хостес/администратор смогут найти резерв. Далее его провели к самому, на его взгляд, неудобному столику. Клиент чувствует неуважение к себе, ведь он потратил время на бронь столика. А отсутствие системы, которая дает возможность знать ближайшие резервы, лишила его ожидаемого сервиса. Из-за пиковой нагрузки вынужден был ожидать внимания к себе. Клиент вышел из себя, заявленный сервис себя не оправдал.

2. Клиент говорит: «В моем салате с креветками сами креветки отсутствуют». Официант: «Ой, извините. Сейчас». После чего берет блюдо и уходит. Гость сидит в недоумении и через 10 минут понимает, что официант не собирается снова подходить и решать проблему. Клиент вышел из себя, заявленный сервис себя не оправдал. Он требует администрацию, грозит не вернуться больше, жалуется на основную проблему или все косвенные.

3. Клиент заявляет, что столик не подходит для него, потому что «тянет с двери», а ему сейчас этот сквозняк дискомфортен и даже опасен для здоровья. Официант удаляется выяснить, есть ли возможность пересадить. Администратор прикидывает варианты, на что уходит время. Официант уже отвлекается на потребности других столов, администратор выяснила, что вариантов нет, или есть но значительно позже и сообщить об этом клиенту не посчитала нужным, предположив, что это сделает официант. Клиент же не получив обратной связи своевременно, стремительно накапливает напряжение и злится.

4. В феврале 2011 года в турфирму «Мир без границ» пришла гражданка Иванова с целью приобрести путевку в г. Хэйхэ на 4 дня. На следующий день она в составе туристической группы выехала в соседнее государство. По размещению и обслуживанию Иванова, не предъявляла ни каких претензий. Утром 3-го дня на завтрак, гражданка Иванова сообщила руководителю о том, что ей нужно сегодня покинуть г.Хэйхэ, потому что у нее куплены билеты на самолет. На все разъяснения руководителя, гражданке Ивановой о том, что она покинуть Китай может только в составе туристической группы, Иванова отвечала грубостью. К сожалению, гражданку Иванову не удалось вывезти из г.Хэйхэ. Ей пришлось возвращаться вместе с группой на следующий день. Об этом инциденте фирма была поставлена в известность. По приезду Иванова пришла на фирму и потребовала компенсации морального ущерба (за грубость руководителя) и возмещению стоимости пропавших билетов на самолет. Рассмотрев заявление гражданки Ивановой, руководство турфирмы «Мир без границ», вынуждено было отказать в удовлетворении. На что она ответила иском заявлением в суд.

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 контрольную работу (КР) = $100 \times 0,6 = 60$

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	Коэффициент веса контрольной точки	Максимальное кол-во баллов за семестр	Показатели Оценки	Критерии Оценки
Контрольная работа	0,6	60	Корректность и полнота ответов	85-100 % правильно выполненных заданий
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 Ситуационная задача (кейс)- 20 баллов	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала.
Дополнительное (компенсирующее) задание				максимальное кол-во баллов за семестр за дополнительное задание – 30 баллов

Итоговая балльная оценка по дисциплине по каждому семестру= Результат ТКУ + Результат ПА

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 поведении 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.

Система перевода итоговой балльной оценки в традиционную и бинарную новому приказу РАНХиГС

Таблица

<i>Итоговая балльная оценка по БРС РАНХиГС</i>	<i>Традиционная система</i>	<i>Бинарная система</i>
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 по защите кейсов:

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) своё решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

Методические рекомендации по практическим заданиям

При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.

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.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература.

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488091>
2. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. — 104 с. — ISBN 978-5-7782-2796-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91518.html>
3. 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>
4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под редакцией Ж. А. Романовича. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2018. — 284 с. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85647.html>

5. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>

7.2. Дополнительная литература.

1. 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>
2. 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>
3. 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>
4. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/415409>
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.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. Айзинова И.М. Территориальные различия в потреблении населением платных услуг // Вопросы статистики. - 2012. - N 4. - С.40-50.
2. Амирханов М.М. Рекреационно-ориентированный сектор экономики как отрасль национальной экономики России // Инновации. - 2009. - N 5. - С.22-25.
3. Астафьев С. Роль общественного самоуправления в сфере качества продукции и услуг // Стандарты и качество. - 2012. - N 7. - С.64-66.
4. Балаева О. Управление мощностью организации в сфере услуг / О.Балаева, М.Предводителева // Пробл. теории и практики управл. - 2008. - N 3. - С.77-89.
5. Басс А.Ю. Сфера услуг и предпринимательство в экономическом развитии / А.Ю.Басс, Е.А.Разомасова // ЭКО. - 2009. - N 2. - С.75-103.
6. Ватолкина Н. Услуга как социально-экономический феномен и объект управления // Пробл. теории и практики управл. - 2011. - N 3. - С.101-109.
7. Викторов А.Д. Современные проблемы подготовки специалистов для сферы услуг // Инновации. - 2010. - N 4. - С.56-60.

8. Гасанов М. Сфера услуг как фактор развития экономики / М.Гасанов, Д.Гаджиев // Экономист. - 2007. - N 11. - С.73-78.
9. Демидова Л. Сфера услуг России: трудный путь модернизации // Мировая экономика и междунар. отношения. - 2008. - N 2. - С.38-50.
10. Денисов Н.А. Совершенствование перечня и условий предоставления населению услуг социального обслуживания / Денисов Н.А., Порядина Е.Д., Одинцова Е.В. // Уровень жизни населения регионов России. - 2011. - N 3. - С.47-56.
11. Каурова О. Независимые и сетевые гостиницы: управление затратами // Пробл. теории и практики управл. - 2010. - N 10. - С.85-92.
12. Кобяк М.В. Финансово-экономические показатели эффективности работы гостиничных комплексов // Микроэкономика. - 2011. - N 2. - С.192-196.
13. Копытина Е.В. Отечественное гостиничное хозяйство в советский и современный периоды // Микроэкономика. - 2010. - N 3. - С.95-99.
14. Рубцова Н. Сектор услуг современной экономики // Маркетинг. - 2007. - N 1. - С.89-102.
15. Черненко В.А. Теоретические основы исследования сферы сервиса и сферы услуг // Инновации. - 2009. - N 5. - С.18-21.

7.3. Нормативные правовые документы.

1. Закон о защите прав потребителя" - <http://www.zakon-o-potrebitele.ru>
2. Общероссийский классификатор услуг (ОКУН) - <http://www.klassifikators.ru/okun>
3. Объединение потребителей России На сайте содержится информация о защите прав потребителей товаров и услуг.[Электронный ресурс] - www.potrebitel-russia.ru
4. Торговля в России. 2011: Стат. сб./ Росстат. - М., 2011. – 519 с. URL: http://gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/publishing/catalog/statisticCollections/doc_113991665360 Информационный портал Консультант Плюс [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

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»
- 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. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
<http://ratanews.ru/statistics/> . RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств, РАТА).
2. Российский туризм. http://russiantourism.ru/main/main_15143.html Russiantourism.ru – это портал о туризме в России и ближнем зарубежье.
3. Все о туризме. Туристическая библиотека.
http://tourlib.net/books_tourism/aleks21.htm. Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека» посвящен проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях и рекреации, а также обсуждения проблем туристического образования.
4. Мальская, М.П. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] / М.П. Мальская, Л.Г. Пандяк. – Электрон текст дан. – Режим доступа:
http://uchebnikonline.ru/turizm/gotelnij_biznes_-_malska_mp/yakist_obsługovuvannya_gotelnij_sferi.htm
5. Панель домашнего потребления (SCIF Panel) Этот сайт посвящен уникальному российскому проекту по изучению предпочтений в покупках и потреблении различных товаров повседневного спроса, а также потребления в сфере услуг.
[Электронный ресурс], – Режим доступа: <http://romir.ru/>
6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - На сайте содержится обзорная, аналитическая и статистическая информация о рынке гостиничных услуг[Электронный ресурс] <http://www.frontdesk.ru>
7. Гильдии Маркетологов. На сайте содержится информация в сфере маркетинговые статьи, книги, электронные учебники.[Электронный ресурс] – Режим доступа:
<http://www.marketologi.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.