

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГАОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ ЕВРАЗИЙСКИХ И ВОСТОЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ  
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
Направление 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность Гостиничная деятельность  
Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2026

## **СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Рабочая программа дисциплины (*модуля*)

Составитель(и):

кандидат педагогических наук, доцент

Е.В. Винтайкина

**УТВЕРЖДЕНО**

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 5 от 29.12.25

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1.	<u>Пояснительная записка</u> .....	4
1.1.	<u>Цель и задачи дисциплины</u> .....	4
1.2.	<u>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</u> .....	4
1.3.	<u>Место дисциплины в структуре образовательной программы</u> .....	4
2.	<u>Структура дисциплины</u> .....	5
3.	<u>Содержание дисциплины</u> .....	6
4.	<u>Образовательные технологии</u> .....	6
5.	<u>Оценка планируемых результатов обучения</u> .....	7
5.1	<u>Система оценивания</u> .....	7
5.2	<u>Критерии выставления оценки по дисциплине</u> .....	8
5.3	<u>Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</u> .....	9
6.	<u>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</u> .....	9
6.1	<u>Список источников и литературы</u> .....	9
6.2	<u>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</u> .....	9
7.	<u>Материально-техническое обеспечение дисциплины</u> .....	9
8.	<u>Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</u> .....	10
9.	<u>Методические материалы</u> .....	11
9.1	<u>Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий</u> .....	11
9.2	<u>Методические рекомендации по подготовке письменных работ</u> .....	12
9.3	<u>Иные материалы</u> .....	12
	<u>Приложение 1. Аннотация дисциплины</u> .....	13

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель курса – формирование у студентов мышления, базирующегося на знании основ сервисной деятельности для осуществления их профессиональной деятельности на туристском, гостиничном и других рынках, связанных с услугами, на основании получения необходимых теоретических знаний и формирования практических навыков в области сервиса.

Задачи курса:

- выявление исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира;
- определение сущностного характера сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики;
- изучение терминологии и освоение базовых основ сервисной деятельности;
- ознакомление с теорией и практикой сервиса обслуживания;
- освоение содержания сервисной деятельности и сущности сервиса обслуживания клиентов;
- ознакомление будущих специалистов с разными видами сервисной деятельности и культурой сервиса;
- овладение студентами организационными подходами, методами и правилами организации и управления сервисом в сфере малого и среднего бизнеса;
- изучение ассортимента и качества услуг сервиса, и их особенностей;
- рассмотрение взаимоотношений специалистов по сервису и потребителей в процессе осуществления сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этических, демографических, природно-климатических особенностей обслуживания.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. <i>Определяет цели собственной деятельности, оценивая пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов;</i>	<i>Знать:</i> инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, <i>Уметь:</i> применять инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, <i>Владеть:</i> методами управления временем при выполнении конкретных задач

	<p>УК-6.2. Формулирует цели собственной деятельности, определяя пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов.</p>	<p><i>Знать:</i> приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;  <i>Уметь:</i> устанавливать приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;  <i>Владеть:</i> особенностями использования приоритетов для личностного развития и профессионального роста;</p>
<p>ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>ПК-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p><i>Знать:</i> ресурсы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  <i>Уметь:</i> использовать знания для управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  <i>Владеть:</i> навыками применения ресурсов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в деятельности</p>
	<p>ПК-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам</p>	<p><i>Знать:</i> особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам  <i>Уметь:</i> использовать знания при взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонам  <i>Владеть:</i> навыками применения взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам в деятельности</p>
	<p>ПК-1.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p><i>Знать:</i> особенности оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  <i>Уметь:</i> использовать знания для оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  <i>Владеть:</i> навыками применения знаний оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в деятельности</p>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения : : Экономика, Человек и его потребности, введение в гостиничное дело, Профессиональная этика и др. и прохождения практик: Учебной практики

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик Маркетинг в индустрии гостеприимства, Проектирование гостиничной деятельности, Гостиничный менеджмент, Маркетинг гостиничного предприятия, Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле и прохождения практик: Производственной практики

#### Структура дисциплины<sup>1</sup>

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5з.е., 180 академических часа (ов).

#### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3,4	Лекции	30
3,4	Семинары/лабораторные работы	40
Всего:		70

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 110 академических часа(ов).

#### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3,4	Лекции	16
3,4	Семинары/лабораторные работы	24
Всего:		40

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 140 академических часа(ов).

<sup>1</sup> При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3,4	Лекции	12
3,4	Семинары/лабораторные работы	8
Всего:		20

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 160 академических часа(ов).

### 2. Содержание дисциплины<sup>2</sup>

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела
1	2	3
1	Сервисная деятельность, как форма удовлетворения человеческих потребностей	<p>Понятие «потребности». Деятельность как процесс удовлетворения потребностей. Сущность услуг и их роль в современной экономике. Определение сервиса и сервисной деятельности. Формы сервисного обслуживания.</p> <p>Определение услуги. Основное отличие услуги от товара.</p> <p>Классификация услуг. Классификация услуг по Ф. Котлеру.</p> <p>Классификация услуг по функциональной направленности.</p> <p>Общероссийский классификатор услуг населению.</p> <p>Психология процесса обслуживания. Модель покупательского поведения. Процесс принятия решения о покупке, услуге.</p> <p>Роль клиента в сервисной деятельности. Сфера сервиса, как способ ведения бизнеса, сфокусированный на клиенте.</p> <p>Клиентоориентированный сервис.</p>
2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	<p>Возрастающее значение сферы обслуживания на современном этапе. Эволюция понятия товар и понятия услуга. Причины роста услуг. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его осуществления. Фирменный сервис.</p> <p>Основные задачи системы сервиса в социально-культурной сфере. Компактный тип рынка услуг. Дисперсный тип рынка услуг.</p>
3	Вопросы истории развития сервиса в России	<p>Исторические этапы появления сервиса.</p> <p>Развитие услуг и сервисной деятельности в индустриальном и постиндустриальном обществе. Сервисная деятельность в развивающихся странах.</p> <p>Своеобразие отечественной сферы услуг в России.</p> <p>Хозяйственное и этнокультурное многообразие российского</p>

<sup>2</sup> Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

		<p>общества (народы с разным укладом жизни и привычками, различные религии).</p> <p>Роль государственных механизмов в развитии услуг.</p> <p>Развитие единого хозяйственного механизма. Влияние политики на развитие услуг. Развитие социокультурных услуг и других услуг в разные периоды экономического развития. Сфера услуг как самостоятельная область предпринимательства.</p> <p>Влияние индустриального производства на организацию услуг. Становление индустриальной культуры, переход от традиционных к индустриально-массовым формам развития.</p> <p>Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.</p>
4	<p>Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности</p>	<p>Определение «контактной зоны». Деление «контактной зоны» на виды: пассивная и активная. Функции пассивной «контактной зоны» и методы воздействия с клиентом в ее пространстве. Функции и уровни активности «контактной зоны».</p> <p>Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса; трудовая деятельность работников сферы обслуживания. Этическая культура сервиса: профессиональная этика; культура общения работников с клиентами. Эстетическая культура: техническая эстетика и дизайн; эстетика внешнего оформления интерьера сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала; внешний облик работника. Организация обслуживания в контактной зоне. Этикет работника «контактной зоны».</p>
5	<p>Качество услуги в сервисной деятельности</p>	<p>Понятие качества услуги. Качество услуги с точки зрения потребителя. Понятие базового качества.</p> <p>Первоклассный сервис. Условия качественного сервиса.</p> <p>Преимущества качественного сервиса.</p> <p>Роль высоких технологий и искусственного интеллекта в работе сервисных предприятий. Внедрение инноваций в сферу услуг. Совершенствование сервиса.</p> <p>Современный сервис, его виды и перспективы развития.</p> <p>Жизненный цикл услуги и его особенности в предпринимательской деятельности. Ассортимент новых услуг. Задачи и функции маркетинга сервисного предприятия, маркетинг взаимоотношений потребителя и персонала.</p>
6	<p>Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности</p>	<p>Понятие суверенитета потребителя. Права потребителей, история появления и развития. Федеральный Закон РФ «О защите прав потребителей». Роль государственных структур и общественных организаций в защите прав потребителя в РФ.</p> <p>Основные требования национальных стандартов. Региональные нормативные регламентирующие документы.</p>
	<p>Сервисные услуги в</p>	<p>Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности». Понятие туризма. История развития</p>

7	туризме, гостиничном бизнесе и общественном питании	<p>туризма. Виды туризма. Классификация туризма. Понятие планового и самодеятельного туризма. Понятие туриста. Турист как потребитель услуг. Понятие тура. Понятие турпродукта. Отличие туроператорской деятельности от турагентской. Тенденции развития мирового рынка туристских услуг. Основные направления деятельности ЮНВТО.</p> <p>Услуги гостиничного сервиса. История развития гостиничного сервиса в мире и России. Классификация средств размещения. Основные принципы эффективности работы отелей К. Хилтона.</p> <p>История развития и становления сферы общественного питания. Предприятия ресторано-гостиничного бизнеса. Особенности взаимоотношений турфирм с предприятиями ресторано-гостиничного бизнеса. Специфика организации питания в гостиничном бизнесе.</p>
8	Транспортные услуги как одна из составляющих туристского бизнеса.	<p>Различные виды и категории транспорта, используемого в туристском бизнесе.</p> <p>Организация воздушных перевозок. Понятия регулярного и чартерного рейсов. История появления пассажирских авиаперевозок. Сервисные услуги, предоставляемые на воздушном транспорте. Разновидности сухопутного транспорта в туризме. Специфика бронирования ж/д перевозок в туристском бизнесе. Услуги, предоставляемые ж/д транспортом. Использование водного транспорта при организации путешествий. Морские и речные круизы, специфика и особенности организации путешествий.</p>
9	Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций	<p>Организация сервисного обслуживания на выставках и ярмарках. Понятие региональных, межрегиональных, национальных и международных выставок. Значение участия в выставке для экспонента. Сервисные услуги, предоставляемые при проведении выставок, симпозиумов, конференций. Основные туристические выставки РФ и их организация.</p>
10	Экскурсионные услуги и услуги ивент-компаний	<p>История и особенности развития экскурсионного обслуживания в России. Три этапа развития экскурсионного дела. Современное состояние экскурсионного обслуживания. Виды экскурсий. Специфика проведения экскурсий для российских и иностранных туристов. Инновационные подходы к организации и проведению экскурсионного обслуживания.</p> <p>Сервисные услуги ивент-компаний. Основные форматы мероприятий и специфика их проведения.</p>
11	Культура сервиса и персонал в сервисной деятельности	<p>Понятие культуры сервиса. Борьба за потребителя. Обучение персонала в сервисной деятельности. Роль профессиональной подготовки персонала на сервисных</p>

		предприятиях. Программы мотивации и контроля.
--	--	-----------------------------------------------

### 3. Образовательные технологии<sup>3</sup>

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Сервисная деятельность, как форма удовлетворения человеческих потребностей	Лекция 1  Семинар 1.  Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Лекция 2  Семинар 2.  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3.	Вопросы истории развития сервиса в России	Лекция 3  Семинар 3  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

<sup>3</sup> В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

4.	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	Лекция 4  Семинар 4,5  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты  Защита презентаций на тему «Клиенто-ориентированный сервис сервисных предприятий»
5	Качество услуги в сервисной деятельности	Лекция 5  Семинар 6  Самостоятельная работа	Проблемная лекция  Развернутая беседа с обсуждением доклада Контрольная работа  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций  Защита презентаций на тему «Клиенто-ориентированный сервис сервисных предприятий»
6	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	Лекция 6 Семинар 7.  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
7	Сервисные услуги в туризме, гостиничном бизнесе и общественном питании	Лекция7  Семинар 8  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

8	Транспортные услуги как одна из составляющих туристского бизнеса. Предприятия, оказывающие услуги населению	Лекция 8  Семинар 9  Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов  Развернутая беседа с обсуждением доклада Контрольная работа  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
9	Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций	Семинар 10  Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
10	Экскурсионные услуги и услуги ивент-компаний	Семинар 11.  Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
11	Культура сервиса и персонал в сервисной деятельности	Семинар 12.  Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов  Развернутая беседа с обсуждением доклада Тестирование  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;

- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

#### 4. Оценка планируемых результатов обучения

##### 4.1 Система оценивания<sup>4</sup>

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	5 баллов	15 баллов
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	5 баллов	15 баллов
- <i>контрольная работа</i>	10 баллов	10 баллов
- <i>тестирование</i>	10 баллов	10 баллов
- <i>защита презентации</i>	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		
3 семестр - Зачёт		100 баллов
4 семестр - экзамен		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS
95 – 100	отлично хорошо удовлетворительно	A
83 – 94		B
68 – 82		C
56 – 67		D
50 – 55		E
20 – 49	неудовлетворительно	FX
0 – 19		F

##### 4.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач

<sup>4</sup> Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 4.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине<sup>5</sup>

#### Контрольные вопросы для проведения зачета в 3 семестре по дисциплине

1. Определение сервисной деятельности и понятие услуги.
2. Причины роста услуг.
3. Основные отличия услуги от товара.
4. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.

<sup>5</sup> Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

5. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
6. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
7. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
8. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общественного потребления».
9. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
10. Классификация услуг по Филиппу Котлеру.
11. Общероссийский классификатор услуг населению.
12. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.
13. Суверенитет потребителя.
14. Качество услуги в сервисной деятельности. Базовое качество.
15. Необходимые условия качественного сервиса.
16. Преимущества качественного сервиса.
17. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности.

#### **Контрольные вопросы для проведения экзамена в 4 семестре по дисциплине**

1. Определение сервисной деятельности и понятие услуги.
2. Причины роста услуг.
3. Основные отличия услуги от товара.
4. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
5. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
6. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
7. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
8. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общественного потребления».
9. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
10. Классификация услуг по Филиппу Котлеру.
11. Общероссийский классификатор услуг населению
12. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.
13. Суверенитет потребителя.
14. Качество услуги в сервисной деятельности. Базовое качество.
15. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
16. Необходимые условия качественного сервиса.
17. Преимущества качественного сервиса.
18. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности.
19. Почему туризм стал массовым в середине XX века
20. Виды и цели туризма.
21. Плановый и самодеятельный туризм.
22. По каким критериям человек может быть охарактеризован как турист.
23. Основные направления деятельности ЮНВТО.
24. Классификация транспортных услуг.
25. Отличительные особенности регулярного рейса.
26. Принципы эффективности работы отеля.

27. Что даёт экспоненту участие в выставке.
28. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
29. Культура сервиса
30. Особенности общего управления сервисным предприятием

### **Задания и ситуации для выполнения домашнего задания**

1. Выберите услугу, с которой вы хорошо знакомы и оцените ее качество и конкурентоспособность в рамках сравнительного анализа сервисной деятельности двух однопрофильных предприятий. Опишите ваши ожидания и степень удовлетворенности их сервисом.
2. Представьте себя в роли инспектора, проверяющего работу предприятий сферы услуг. Опишите критерии, по которым вы будете оценивать их качество сервиса и услуг. Можете ли вы определить степень удовлетворенности или неудовлетворенности клиентов, если да, то как?
3. Выберите какую-либо фирму, предоставляющую услуги, направленные на потребителя. Разработайте стратегии поведения персонала с разными психотипами клиентов в процессе выбора и покупки услуг или товаров.
4. Вспомните, когда вам пришлось в последнее время столкнуться с обслуживанием плохого качества. Опишите свое поведение и поведение сотрудников предприятия сервиса. Чем закончился ваш данный контакт и что вы вынесли из этого для себя?
5. Опишите ситуацию, при которой вы стали потерянным клиентом. Почему Вы прекратили покупку товара этой фирмы (услуги этой фирмы) из-за низкого качества, низкого уровня обслуживания и т.д. Что должна делать фирма для того чтобы вновь вернуть своего постоянного клиента? Обоснуйте свой ответ.
6. Расскажите, объясните, в чем суть абонементного обслуживания, бесконтактной формы обслуживания, обслуживания с помощью обменного фонда машин и приборов, выездного обслуживания. Какие «плюсы и минусы» несут они клиенту и сервисной фирмы?
7. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры и расчеты
8. Оцените ситуацию. 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, грозитя не вернуться больше, жалуется на основную проблему или все косвенные.
9. 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.

### **Примерные задания для аудиторной контрольной работы**

Ниже приводятся определения важнейших терминов по данной теме. Выберите правильное определение для каждого термина из списка:

1. Сфера услуг.
2. Внутреннее обслуживание
3. Деловые (профессиональные) услуги.
4. Институциональные услуги.
5. Потребитель.
6. Потребительские услуги.
7. Предложение.
8. Услуга
9. Сервисная деятельность
10. Сфера обслуживания.
  - a. Система отраслей народного хозяйства, продукты, потребительская стоимость которых выражается в предоставлении удобств. В сфере услуг труд не материализуется в вещах.
  - b. Услуги, которые оказываются предприятиям, организациям, учреждениям и другим хозяйственно-управленческим структурам, а также отдельным физическим лицам, что способствует успешной профессиональной деятельности или получению прибыли.
  - c. Потребителями услуг являются физические лица, цель получения услуг - удовлетворение личных потребностей, источник оплаты - личные средства этих лиц.
  - d. То количество и качество услуг, а также сопутствующих им материальных товаров, которое продуценты готовы предоставить конкретному потребителю в конкретное время и в конкретном месте.
  - e. Физическое лицо, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары, работы услуги исключительно для личных целей, не связанных с извлечением прибыли.
  - f. Совокупность отраслей хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг. g. Поставщик услуг
  - g. Результат непосредственного взаимодействия потребителя и исполнителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.
  - h. Услуги, потребителями которых выступают не физические лица, а предприятия, организации, учреждения и другие хозяйственно-управленческие структуры.
  - i. Услуги, предоставляемые всем подразделениям и службам внутри организации для поддержания жизнедеятельности самой организации. Услуги такого рода включают такие функции, как обработка данных, уборка помещений, инженерные разработки и техническое обслуживание. Клиентами в данной системе являются различные отделы предприятия, нуждающиеся в этих услугах.
  - j. Активность людей, вступающих в специфические взаимоотношения по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг.

Ключ: 1-a, 2-i, 3-b, 4-h, 5-e, 6-c, 7-d, 8-g, 9-j, 10-f

**Образцы тестов для проведения зачета и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося**

**Тест № 1**

**1. Как называется работа, выполняемая для удовлетворения нужд потребителей, которая в основном неосязема:**

- а) услугой
- б) производством
- в) бытовым обслуживанием

**2. Какая из функций не относится к непроизводственной сфере:**

- а) распределение и обмен товаров, продуктов, веществ
- б) преобразование веществ природы с целью их приспособления к человеческим потребностям
- в) охрана общественного порядка
- г) формирование общественного сознания

**3. Какой из перечисленных принципов не должен быть положен в основу развития сферы услуг:**

- а) максимизация прибыли за счет создания новых потребностей
- б) услуги должны быть доступны каждому члену общества
- в) отождествлять сферу услуг с бытовым обслуживанием

**4. Под сроком оказания услуг понимается:**

- а) время на подготовительные работы
- б) время на производство услуг
- в) время от приема заказа до момента выдачи

**5. Из каких процессов состоит процесс оказания услуг:**

- а) прием и выдача услуг заказчику
- б) принятие заказа, исполнение и выдача заказчику
- в) производство услуг и контроль качества исполнения

**6. При каком из трех возможных исходов конфликтов спор выигрывает один из участников:**

- а) возврат к исходному состоянию
- б) частичное разрешение конфликта
- в) полное разрешение конфликта.

**7. Каковы специфические особенности общения в сфере обслуживания:**

- а) продавец и покупатель предстают друг перед другом как обезличенные фигуры
- б) необходимо достигать взаимопонимания с посетителями
- в) необходимо проявлять высокую культуру общения

**8. Активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг, называется:**

- а) служебным этикетом
- б) сервисной деятельностью
- в) культурой сервиса

**9. Что подразумевается под понятием «высокое качество» услуг:**

- а) превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагал
- б) удовлетворение потребности потребителя за установленную цену

в) удовлетворение ожиданий потребителя за высокую цену

**10. Целью сервисной деятельности является:**

- а) создание материальных ценностей
- б) создание сферы услуг
- в) удовлетворение человеческих потребностей

**11. С чего начинается процесс разработки новой услуги:**

- а) с проведения рыночных испытаний
- б) с поиска идеи новой услуги
- в) с внедрения новой услуги

**12. С помощью чего предприятие услуг может укрепить свои позиции в конкурентной среде, кроме как с помощью цены и качества услуги:**

- а) с помощью экономических решений
- б) с помощью имиджа предприятия и услуг
- в) с помощью увеличения объема производства

**13. Как изменился состав производителей услуг в ходе рыночных преобразований в России:**

- а) увеличилась доля государственных предприятий
- б) увеличилась доля предприятий частной и негосударственной форм собственности
- в) доля государственных предприятий и предприятий частной и негосударственной форм собственности равна.

**14. Прогрессивные формы обслуживания призваны:**

- а) приближать услуги к потребителю
- б) создавать новые виды услуг
- в) внедрять услуги на рынке

**15. От чего не зависит оценка услуги потребителем:**

- а) от опыта обращения к производителям подобных услуг
- б) от личных желаний клиента
- в) от воспитания потребительского сознания клиента

**16. Какое из перечисленных качеств не должно присутствовать в профессиональном поведении работника сферы сервиса:**

- а) вежливость
- б) умение навязывать услуги
- в) компетентность

**17. Каким требованиям должно отвечать рабочее место работника сферы сервиса:**

- а) должно быть обеспечено дорогим оборудованием
- б) должно обеспечивать обзор офиса
- в) должно быть выдержано в яркой цветовой гамме

**18. К причинам роста услуг не относятся:**

- а) увеличение эффективности сельского хозяйства
- б) рост доходов на душу населения
- в) биологические потребности

**19. Какие потребности общества призвана удовлетворять сфера услуг:**

- а) все виды потребностей
- б) социальные потребности
- в) первичные потребности

**20. Современный мир создаёт в первую очередь:**

- а) потребительские товары
- б) калорийные продукты питания
- в) сервисные услуги.

## **Тест № 2**

### **1. Что включает в себя экономический комплекс:**

- а) сферу материального производства
- б) материальное производство и непроеизводственную сферу
- в) сферу, в рамках которой организуется общество.

### **2. Что является важнейшей задачей предприятия сферы услуг:**

- а) обеспечение постоянного процесса обслуживания населения
- б) производство услуг отвечающих спросу населения
- в) удовлетворение растущих потребностей населения в услугах с учетом культурных особенностей

### **3. Какой из перечисленных принципов должен быть положен в основу развития сферы услуг:**

- а) сфера сервиса должна развиваться в единстве с материальным производством
- б) максимизация прибыли предприятий
- в) услуги не должны быть доступны всем членам общества

### **4. Как изменился состав производителей услуг в ходе рыночных преобразований в России:**

- а) увеличилась доля государственных предприятий
- б) большую часть составляют организации частной и негосударственной форм собственности
- в) доля государственных и частных организаций на рынке услуг равна

### **5. Сервисные услуги отличаются от товаров:**

- а) неосязаемостью
- б) определённой стоимостью
- в) неотделимостью от своего источника

### **6. Какие потребности общества призвана удовлетворять сфера услуг**

- а) идеологические потребности
- б) политические потребности
- в) социальные потребности

### **7. Под сроком оказания услуги понимается**

- а) время на подготовительно-заключительные работы
- б) время на производство услуги
- в) время от момента приема заказа до момента выдачи

### **8. На каком этапе процесса совершения заказа, продавцу необходимо использовать наглядный материал, рекламные проспекты, демонстрацию моделей:**

- а) на первом этапе - первое посещение предприятия сервиса
- б) на втором этапе - принятия решения сделать заказ или отказаться
- в) на третьем этапе - совершение заказа или отказ от него

### **9. При каком, из трех возможных исходов конфликтов, спор остается неразрешенным:**

- а) возврат к исходному состоянию
- б) компромисс в конфликте
- в) полное разрешение конфликта

### **10. Культура речи работника сферы сервиса – это:**

- а) нормативность, содержательность речи
- б) экспрессивность речи
- в) категоричность речи

**11. Степень совершенства какого аспекта обслуживания характеризует культуру сервиса:**

- а) психологического аспекта обслуживания
- б) организационно-технологического аспекта
- в) совокупность этих аспектов сервисной деятельности

**12. Какое из трех составляющих частей качества показывает, насколько услуга соответствует тому, что было запланировано производителем товара:**

- а) требуемое качество
- б) базовое качество
- в) желаемое качество

**13. От чего зависит оценка услуги потребителем:**

- а) от опыта производителя
- б) от личных желаний клиента
- в) от воспитания потребительского сознания клиента

**14. На какой стадии жизненного цикла услуги растут объемы реализации услуги, что позволяет преодолеть точку убыточности:**

- а) на стадии 2 - внедрения
- б) на стадии 3 - роста
- в) на стадии 4 – насыщения рынка

**15. Какая из трех конкурентных стратегий подразумевает сосредоточение усилий на одном или нескольких сегментах рынка и достижение там лидерства:**

- а) лидерство в области затрат
- б) стратегия диверсификации
- в) стратегия концентрации

**16. Каким требованиям должно отвечать рабочее место работника сферы сервиса:**

- а) должно быть обеспечено дорогим оборудованием
- б) должно обеспечивать обзор офиса
- в) должно быть выдержана в яркой цветовой гамме

**17. Современные здания предприятий сервиса предполагают использование следующих художественно-выразительных средств:**

- а) перечень товаров
- б) средства коммуникации между производителем и потребителем
- в) наименование предприятия, эмблему, информацию о видах услугах

**18. Кто разработал модель качества услуг:**

- а) М. Вебер
- б) А. Файоль
- в) Л. Берри

**19. С чего начинается процесс разработки новой услуги:**

- а) с проведения рыночных испытаний
- б) с поиска идеи новой услуги
- в) с наблюдения за ходом внедрения новой услуги

**20. Какие услуги входят в ассортиментную группу «А»:**

- а) услуги находящиеся на стадии роста
- б) услуги находящиеся в стадии зрелости и насыщения
- в) услуги находящиеся в инновационной стадии.

### Тест № 3

**1. Какой из перечисленных видов деятельности не относится к непроизводственной сфере:**

- а) транспорт и связь по обслуживанию организаций непроизводственной сферы
- б) финансово-кредитная и страховая деятельность
- в) хранение и производство продуктов

**2. Что включает в себя понятие «сервисная экономика»:**

- а) глобализацию экономических процессов
- б) возникновение психологической напряженности населения
- в) формирование потребностей людей
- г) падение общей культуры и духовности общества

**3. В какой форме не должно осуществляться государственное регулирование сферы услуг:**

- а) субсидирование потребителей и производителей услуг
- б) в форме государственной собственности на факторы производства
- в) в форме ценовой дискриминации

**4. На кого распространяются «Правила бытового обслуживания населения в РФ»:**

- а) на все юридические лица, независимо от организационно-правовой формы
- б) на все юридические лица и граждан, занимающихся оказанием услуг
- в) на лиц занимающихся грузовыми перевозками

**5. Какое из перечисленных профессиональных качеств должно присутствовать в поведении работника сферы сервиса:**

- а) милосердие
- б) умение навязывать клиенту услугу
- в) компетентность

**6. Действия работников предприятия сервиса при возникновении жалобы от клиента на некачественное обслуживание:**

- а) согласиться с жалобой: «клиент всегда прав»
- б) быстро решить возникшую проблему
- в) привлечь нового клиента

**7. Каким требованиям должно отвечать рабочее место работника сферы сервиса:**

- а) должно быть обеспечено самым дорогим оборудованием
- б) должно обеспечивать обзор салона и свободу движений
- в) должно быть оформлено рекламными буклетами и плакатами,

**8. К чему всегда стремиться покупатель при оценке услуги:**

- а) к определенному им соответствию цены и качества
- б) к выявлению главных характеристик услуги
- в) «подогнать» услугу под свои ожидания и потребности

**9. Какой этап не включается в методику выявления относительного качества услуг:**

- а) оценка важнейших с точки зрения потребителя критериев
- б) выявление критериев, которые приводят к приобретению услуг
- в) выявление ценового предпочтения

**10. Каким образом выявляется соответствие услуг характеру общественных потребностей:**

- а) по решению директора сервисного предприятия
- б) в ходе сравнения услуг-конкурентов
- в) методом случайного отбора

**11. В какую ассортиментную группу входят услуги, находящиеся на заключительной фазе стадии внедрения:**

- а) основную
- б) поддерживающую
- в) стратегическую
- г) разрабатываемую

**12. К необходимым условиям качественного сервиса относятся:**

- а) достаточное финансирование
- б) приверженность руководства
- в) увеличение клиентской базы

**13. На какой стадии жизненного цикла услуги от коллектива требуется усовершенствовать прежнюю, либо внедрить новую услугу:**

- а) на стадии 2 - внедрения
- б) на стадии 3 - роста
- в) на стадии 4 - насыщения рынка
- г) на стадии 5 - сокращения реализации услуг

**14. Какими свойствами услуги определяется ее конкурентоспособность:**

- а) свойствами, которые представляют интерес для потребителя
- б) свойствами, которые представляют интерес для сервисной организации
- в) свойствами, которые представляют интерес для государства

**15. Основные принципы эффективности работы отелей К. Хилтона:**

- а) клиенту надо предлагать как можно больше платных услуг
- б) деньги должно приносить всё пространство отеля
- в) всё, что может понадобиться клиенту, должно продаваться в районе

**16. Какой из перечисленных типов рисков подразумевает переживания покупателя о том, как услуга повлияет на его имидж**

- а) психологический риск
- б) физический риск
- в) социальный риск

**17. Какие потребности общества призвана удовлетворять сфера услуг:**

- а) все виды потребностей
- б) социальные потребности
- в) первичные потребности

**18. С чего начинается процесс разработки новой услуги:**

- а) с проведения рыночных испытаний
- б) с поиска идеи новой услуги
- в) с наблюдения за ходом внедрения новой услуги

**19. Прогрессивные формы обслуживания призваны:**

- а) приближать услугу к потребителю
- б) создавать новые виды услуг
- в) внедрять новые услуги на рынок

**20. Какая из перечисленных услуг не является услугой рыночной новизны**

- а) услуга, вышедшая на новый рынок
- б) услуга, ранее имеющая аналог на рынке
- в) услуга для новой сферы применения.

**Тест № 4****1. Что включает в себя экономический комплекс:**

- а) сферу материального производства
- б) материальное производство и непроеизводственную сферу
- в) сферу, в рамках которой организуется общество.

**2. Что является важнейшей задачей предприятия сферы услуг:**

- а) обеспечение постоянного процесса обслуживания населения
- б) производство услуг отвечающих спросу населения
- в) удовлетворение растущих потребностей населения в услугах с учетом культурных особенностей

**3. Какой из перечисленных принципов должен быть положен в основу развития сферы услуг:**

- а) сфера сервиса должна развиваться в единстве с материальным производством
- б) максимизация прибыли предприятий
- в) услуги не должны быть доступны всем членам общества

**4. Как изменился состав производителей услуг в ходе рыночных преобразований в России:**

- а) увеличилась доля государственных предприятий
- б) большую часть составляют организации частной и негосударственной форм собственности
- в) доля государственных и частных организаций на рынке услуг равна

**5. Обозначение категоричности отеля знаком «\*» ввёл:**

- а) В. Марриотт
- б) К. Хилтон
- в) Т. Кемпинский

**6. Какие потребности общества призвана удовлетворять сфера услуг:**

- а) идеологические потребности
- б) политические потребности
- в) социальные потребности

**7. Под сроком оказания услуги понимается:**

- а) время на подготовительно-заключительные работы
- б) время на производство услуги
- в) время от момента приема заказа до момента выдачи

**8. На каком этапе процесса совершения заказа, продавцу необходимо использовать наглядный материал, рекламные проспекты, демонстрацию моделей:**

- а) на первом этапе - первое посещение предприятия сервиса
- б) на втором этапе - принятия решения сделать заказ или отказаться
- в) на третьем этапе - совершение заказа или отказ от него

**9. При каком, из трех возможных исходов конфликтов, спор остается неразрешенным:**

- а) возврат к исходному состоянию
- б) компромисс в конфликте
- в) полное разрешение конфликта

**10. Культура речи работника сферы сервиса – это:**

- а) нормативность, содержательность речи
- б) экспрессивность речи
- в) категоричность речи

**11. С чего начинается процесс разработки новой услуги:**

- а) с проведения рыночных испытаний
- б) с поиска идеи новой услуги
- в) с внедрения новой услуги

**12. С помощью чего предприятие услуг может укрепить свои позиции в конкурентной среде, кроме как с помощью цены и качества услуги:**

- а) с помощью экономических решений
- б) с помощью имиджа предприятия и услуг
- в) с помощью увеличения объема производства

**13. Как изменился состав производителей услуг в ходе рыночных преобразований в России:**

- а) увеличилась доля государственных предприятий
- б) увеличилась доля предприятий частной и негосударственной форм собственности
- в) доля государственных предприятий и предприятий частной и негосударственной форм собственности равна.

**14. Прогрессивные формы обслуживания призваны:**

- а) приближать услуги к потребителю
- б) создавать новые виды услуги
- в) внедрять услуги на рынке

**15. От чего не зависит оценка услуги потребителем:**

- а) от опыта обращения к производителям подобных услуг
- б) от личных желаний клиента
- в) от воспитания потребительского сознания клиента

**16. Какое из перечисленных качеств не должно присутствовать в профессиональном поведении работника сферы сервиса:**

- а) вежливость
- б) умение навязывать услуги
- в) компетентность

**17. Каким требованиям должно отвечать рабочее место работника сферы сервиса:**

- а) должно быть обеспечено дорогим оборудованием
- б) должно обеспечивать обзор офиса
- в) должно быть выдержана в яркой цветовой гамме

**18. Какой из перечисленных типов риска подразумевает переживания покупателя о том, как услуга повлияет на его имидж:**

- а) психологический риск
- б) физический риск
- в) социальный риск

**19. Туризм превратился в массовую услугу с возникновением следующего вида транспорта:**

- а) регулярные железнодорожные рейсы
- б) пассажирские авиаперевозки
- в) чартерные рейсы

**20. К одному из путей сглаживания сезонного характера производства услуг относится:**

- а) хорошее выполнение заказов
- б) регулирование сезонных цен на услуги
- в) снизить объем реализации.

### Тест № 5

#### 1. Какой из перечисленных видов деятельности не относится к непроизводственной сфере.

- а) транспорт и связь по обслуживанию организаций непроизводственной сферы
- б) финансово-кредитная и страховая деятельность
- в) хранение и производство продуктов

#### 2. Что включает в себя понятие «сервисная экономика»:

- а) глобализацию экономических процессов
- б) возникновение психологической напряженности населения
- в) формирование потребностей людей
- г) падение общей культуры и духовности общества

#### 3. В какой форме не должно осуществляться государственное регулирование сферы услуг:

- а) субсидирование потребителей и производителей услуг
- б) в форме государственной собственности на факторы производства
- в) в форме ценовой дискриминации

#### 4. На кого распространяются «Правила бытового обслуживания населения в РФ»:

- а) на все юридические лица, независимо от организационно-правовой формы
- б) на все юридические лица и граждан, занимающихся оказанием услуг
- в) на лиц занимающихся грузовыми перевозками

#### 5. Какое из перечисленных профессиональных качеств должно присутствовать в поведении работника сферы сервиса:

- а) милосердие
- б) умение навязывать клиенту услугу
- в) компетентность

#### 6. Действия работников предприятия сервиса при возникновении жалобы от клиента на некачественное обслуживание:

- а) согласиться с жалобой: «клиент всегда прав»
- б) быстро решить возникшую проблему
- в) привлечь нового клиента

#### 7. Каким требованиям должно отвечать рабочее место работника сферы сервиса:

- а) должно быть обеспечено самым дорогим оборудованием
- б) должно обеспечивать обзор салона и свободу движений
- в) должно быть оформлено рекламными буклетами и плакатами,

#### 8. К чему всегда стремиться покупатель при оценке услуги:

- а) к определенному им соответствию цены и качества
- б) к выявлению главных характеристик услуги
- в) «подогнать» услугу под свои ожидания и потребности

#### 9. Какой этап не включается в методику выявления относительного качества услуг:

- а) оценка важнейших с точки зрения потребителя критериев
- б) выявление критериев, которые приводят к приобретению услуг
- в) выявление ценового предпочтения

#### 10. Каким образом выявляется соответствие услуг характеру общественных потребностей:

- а) по решению директора сервисного предприятия

- б) в ходе сравнения услуг-конкурентов
- в) методом случайного отбора

**11. Степень совершенства, какого аспекта обслуживания характеризует культуру сервиса:**

- а) психологического аспекта обслуживания
- б) организационно-технологического аспекта
- в) совокупность этих аспектов сервисной деятельности

**12. Какое из трех составляющих частей качества показывает, насколько услуга соответствует тому, что было запланировано производителем товара:**

- а) требуемое качество
- б) базовое качество
- в) желаемое качество

**13. От чего зависит оценка услуги потребителем:**

- а) от опыта производителя
- б) от личных желаний клиента
- в) от воспитания потребительского сознания клиента

**14. На какой стадии жизненного цикла услуги растут объемы реализации услуги, что позволяет преодолеть точку убыточности:**

- а) на стадии 2 - внедрения
- б) на стадии 3 - роста
- в) на стадии 4 – насыщения рынка

**15. Какая из трех конкурентных стратегий подразумевает сосредоточение усилий на одном или нескольких сегментах рынка и достижение там лидерства:**

- а) лидерство в области затрат
- б) стратегия диверсификации
- в) стратегия концентрации

**16. Каким требованиям должно отвечать рабочее место работника сферы сервиса:**

- а) должно быть обеспечено дорогим оборудованием
- б) должно обеспечивать обзор офиса
- в) должно быть выдержана в яркой цветовой гамме

**17. Современные здания предприятий сервиса предполагают использование следующих художественно-выразительных средств:**

- а) перечень товаров
- б) средства коммуникации между производителем и потребителем
- в) наименование предприятия, эмблему, информацию о видах услугах

**18. Кто разработал модель качества услуг:**

- а) М. Вебер
- б) А. Файоль
- в) Л. Берри

**19. С чего начинается процесс разработки новой услуги:**

- а) с проведения рыночных испытаний
- б) с поиска идеи новой услуги
- в) с наблюдения за ходом внедрения новой услуги

**20. Какие услуги входят в ассортиментную группу «А»:**

- а) услуги находящиеся на стадии роста
- б) услуги находящиеся в стадии зрелости и насыщения

в) услуги находящиеся в инновационной стадии

### Тест № 6

**1. Как называется работа, выполняемая для удовлетворения нужд потребителей, которая в основном неосязема:**

- а) услугой
- б) производством
- в) бытовым обслуживанием

**2. Какая из функций не относится к непроеизводственной сфере:**

- а) распределение и обмен товаров, продуктов, веществ
- б) преобразование веществ природы с целью их приспособления к человеческим потребностям
- в) охрана общественного порядка
- г) формирование общественного сознания

**3. Какой из перечисленных принципов не должен быть положен в основу развития сферы услуг:**

- а) максимизация прибыли за счет создания новых потребностей
- б) услуги должны быть доступны каждому члену общества
- в) отождествлять сферу услуг с бытовым обслуживанием

**4. Под сроком оказания услуг понимается:**

- а) время на подготовительные работы
- б) время на производство услуг
- в) время от приема заказа до момента выдачи

**5. Из каких процессов состоит процесс оказания услуг:**

- а) прием и выдача услуг заказчику
- б) принятие заказа, исполнение и выдача заказчику
- в) производство услуг и контроль качества исполнения

**6. При каком из трех возможных исходов конфликтов спор выигрывает один из участников:**

- а) возврат к исходному состоянию
- б) частичное разрешение конфликта
- в) полное разрешение конфликта.

**7. Каковы специфические особенности общения в сфере обслуживания:**

- а) продавец и покупатель предстают друг перед другом как обезличенные фигуры
- б) необходимо достигать взаимопонимания с посетителями
- в) необходимо проявлять высокую культуру общения

**8. Что подразумевается под эстетикой заказов:**

- а) это красивый внешний вид изделий
- б) это организация пространства окружающего заказчика
- в) это этический облик работников обслуживания

**9. Что подразумевается под понятием «высокое качество» услуг:**

- а) превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагал
- б) удовлетворение потребности потребителя за установленную цену
- в) удовлетворение ожиданий потребителя за высокую цену

**10. Какой этап не включается в методику выявления относительного качества услуг:**

- а) оценка важнейших с точки зрения потребителя критериев
- б) выявление критериев, которые приводят к приобретению услуг

в) выявление ценового предпочтения

**11. В какую ассортиментную группу входят услуги, находящиеся на заключительной фазе стадии внедрения:**

- а) основную
- б) поддерживающую
- в) стратегическую
- г) разрабатываемую

**12. Какие модели организационных структур выделяют в современном менеджменте:**

- а) механическую и термодинамическую
- б) механистическую и динамическую
- в) органическую и механистическую

**13. На какой стадии жизненного цикла услуги от коллектива требуется усовершенствовать прежнюю, либо внедрить новую услугу:**

- а) на стадии 2 - внедрения
- б) на стадии 3 - роста
- в) на стадии 4 - насыщения рынка
- г) на стадии 5 - сокращения реализации услуг

**14. Какими свойствами услуги определяется ее конкурентоспособность:**

- а) свойствами, которые представляют интерес для потребителя
- б) свойствами, которые представляют интерес для сервисной организации
- в) свойствами, которые представляют интерес для государства

**15. Кто разработал механистическую модель организационных структур:**

- а) М. Вебер
- б) А. Файоль
- в) Л. Берри

**16. Какой из перечисленных типов рисков подразумевает переживания покупателя о том, как услуга повлияет на его имидж:**

- а) психологический риск
- б) физический риск
- в) социальный риск

**17. Какие потребности общества призвана удовлетворять сфера услуг:**

- а) все виды потребностей
- б) социальные потребности
- в) первичные потребности

**18. С чего начинается процесс разработки новой услуги:**

- а) с проведения рыночных испытаний
- б) с поиска идеи новой услуги
- в) с наблюдения за ходом внедрения новой услуги

**19. Прогрессивные формы обслуживания призваны:**

- а) приближать услугу к потребителю
- б) создавать новые виды услуг
- в) внедрять новые услуги на рынок

**20. Какая из перечисленных услуг не является услугой рыночной новизны**

- а) услуга, вышедшая на новый рынок
- б) услуга, ранее имеющая аналог на рынке
- в) услуга для новой сферы применения.

### **Примерная тематика докладов**

1. Психологические аспекты сервисной деятельности.
2. Услуга: категориальный анализ.
3. Сервисная деятельность и потребности человека.
4. Материальные услуги как продукт материального производства.
5. Психологические аспекты профессиональной деятельности работника «контактной зоны»
6. Процесс обслуживания: социально-психологический аспект.
7. Социокультурный анализ понятия «сервис».
8. Профессионально-этические основы деятельности работника контактной зоны.
9. Исторический аспект возникновения и развития услуг.
10. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
11. Особенности бытового обслуживания в сфере туризма.
12. Инновационные формы обслуживания в сфере туризма.
13. Маркетинг сферы услуг.
14. Оценка качества услуг в сфере туризма.
15. Социокультурный анализ поведения потребителя на рынке услуг.
16. Новые формы обслуживания в сфере туризма.
17. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности в туризме.
18. Психологические механизмы взаимодействия между «клиентом» и «продавцом».
19. Ожидания российского потребителя от обслуживания в сфере современного туризма.
20. Культура общения специалиста, работающего в сфере услуг.
21. Конфликтные ситуации в сфере туристских услуг.
22. Общение как фактор взаимовлияния в выборе потребителем услуги.
23. Выбор потребителем услуг в сфере туризма: демографический аспект.
24. Этико-аксиологический аспект выбора услуги потребителем в сфере туризма.
25. Философские аспекты сервисной деятельности.
26. Анализ отраслевой структуры сферы услуг.
27. Культура коренного населения как фактор влияния на сферу услуг в туризме.
28. Анализ туристских услуг в поликультурном обществе.
29. Эстетические аспекты сервисной деятельности.
30. Развитие сферы услуг за рубежом.
31. Коммуникации в сфере сервиса.
32. Конкуренция в сфере обслуживания
33. Факторы развития сервиса.
34. Этикет в сфере обслуживания.

### **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

## 5.1 Список источников и литературы<sup>6</sup>

### основная

1. Михайлова Н.К. История гостеприимства: учебное пособие для СПО / Н.К. Михайлова. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2024. – 92с.
2. Резник Г.А. Маскаева А.И. Сервисная деятельность : Учебник. - Инфра-М, 2024. – 202 с. ISBN:978-5-16-005710-1
3. Николаенко П.Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие / П.Г. Николаенко, А.М. Терехов. – 3-е изд., - Санкт-Петербург : Лань, 2024. – 248 с. ISBN:978-5-507-47328-1
4. Вавилина А.В. Сервисная деятельность: организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для СПО / А.В. Вавилина, Т.В. Темякова. – Санкт-Петербург: Лань, 2023. – 224с
5. Антощенко В. Ух ты! Сервис./ В.Антощенко. – М.: Альпина Про, 2023. – 304с.
6. Анохина Г. НоReCa: учебник по сервису. От стандартов к мастерству – Москва, Изд-во «Ресторанные ведомости» - 2021

### Дополнительные

1. Антощенко В. Антощенко В. Разгневанный клиент, я люблю тебя! – М.: Альпина Про, 2022 ISBN978-5-907534-11-7
2. Липаткина Н.В. Профессиональная этика : Учебное пособие / Н.В. Липаткина. – Оренбург : Изд-во Руссервис, 2020. – 103с.
3. Казакевич Т.А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6
4. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – Электрон. тек-стовые дан. – 8-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и Ко, 2014. – 448с
5. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Т. А. Казакевич. – Электрон. текстовые дан. – СПб. : Ин-термедия, 2015. – 186 с.
6. Павлова Г.Ю. . Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов / Г. Ю. Павлова. – Москва : КноРус, 2015. – 175с.

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

www.moscomtour.mos.ru – Сайт Комитета по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы

www.russiatourism.ru – Сайт Федерального агентства по туризму РФ

https://classifikators.ru/okpd- ОКПД 2 — Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

- Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>

<sup>6</sup> Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

- <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## 6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. **Kaspersky Endpoint Security**

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

## 7. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со

специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 8. Методические материалы<sup>7</sup>

### 8.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий<sup>8</sup>

***Семинар1: Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей***

План занятия

1. Теоретический анализ международной сервисной деятельности.
2. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.
3. Структура сервисной деятельности.
4. Формы сервисного обслуживания.
5. Сервисная деятельность как составная часть экономики.
6. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
7. Основное отличие услуги от товара.
8. Классификации услуг.

<sup>7</sup> Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

<sup>8</sup> План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

#### Контрольные вопросы и задания

1. Чем человек чаще приобретает в своей жизни: товары или услуги?
2. В чем состоят трудности классификации услуг сервисной деятельности?
3. Объясните, в чем состоит взаимосвязь и взаимозависимость трудовой деятельности и психики.
4. В чем состоит процесс деятельности работника сферы услуг?
5. Каковы психологические компоненты работника контактной зоны?
7. Раскройте место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
8. Каковы признаки сервисной деятельности как сферы производства сервисных продуктов?
9. Укажите отличие труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве
10. Что означает понятие «индустрия сервиса», как учитываются многообразные индивидуальные потребительские запросы?
11. Какие общественные и индивидуальные потребности могут реализоваться посредством сервисной деятельности современного типа?
12. Какие факторы оказывают влияние на покупательское поведение?
13. Какова роль клиента в сервисной деятельности?
14. Каким образом могут быть включены в современный сервис результаты научных разработок?

#### ***Семинар 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.***

##### План занятия

1. Характеристика сферы услуг как быстро растущей и перспективной отрасли.
2. Роль специалиста по сервису.
3. Услуги и жизнедеятельность людей в первобытном сообществе.
4. Зарождение и развитие услуг в обществах Древнего мира.
5. Услуги в средневековом обществе.
6. Развитие услуг и сервисной деятельности в индустриальном и постиндустриальном обществе.

#### Контрольные вопросы и задания

1. Разработайте модель специалиста по сервису.
2. Укажите причины отсутствия услуг в доисторических обществах.
3. Назовите факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами.
4. Какие новые услуги появились в средневековом обществе?
5. Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
6. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности, развивающихся стран?
7. Укажите объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.
8. Раскройте важнейшие отличительные черты сферы услуг советского периода.
9. Опишите основные этапы реформирования советской сферы услуг и укажите особенности этого процесса в настоящее время.

#### ***Семинар 3 Вопросы истории развития сервиса в России***

##### План занятия

1. Исторические этапы зарождения сервиса в России
2. Особенности развития сервисных услуг в СССР
2. Современные особенности развития сервиса в России
3. Отличие в работе сервисных предприятий в РФ и за рубежом
4. Факторы, влияющие на современное развитие сервиса в РФ

5. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
6. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности в СССР
2. Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса в РФ
3. Какие новые услуги появились в современной России
4. Раскройте важнейшие отличительные черты современных видов услуг. Привести примеры.

#### ***Семинар 4,5 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности***

План занятия

1. Понятие и характеристика «контактной зоны». Методы и формы обслуживания потребителей.
2. Процесс обслуживания.
4. Зависимость сервисной деятельности от психологических, этических и эстетических факторов.
5. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности.
6. Этическая культура сервиса. Культура общения работника сферы услуг с потребителем.
7. Этикет работника контактной зоны.
8. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Какие особенности присущи сервисной деятельности современной России? Что отличает и сближает российский сервис с мировой практикой сервиса?
2. Каковы важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей?
3. Что такое «контактная зона» обслуживания? В чем ее назначение и каковы функциональные особенности?
4. Что называется методом и формой обслуживания? Перечислите их разновидности на примере конкретного предприятия.
5. Раскройте понимание качества сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг.
6. Перечислите виды безопасности услуг.
7. В чем состоит процесс управления качеством услуг?
8. Из чего складывается культура сервиса в конкретном обществе?
9. Раскройте сущность этики обслуживания и перечислите ее основные компоненты.

#### ***Семинар 6 : Качество услуги в сервисной деятельности***

План занятия

1. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.
1. Понятие базового качества
2. Особенности и характеристика предпринимательства сферы услуг.
3. Понятие и предпосылки развития сервисного бизнеса.
4. Эффективность работы предприятия сервиса.
5. Обсуждение доклада
6. Роль высоких технологий в работе сервисных предприятий
7. Жизненный цикл услуги и его особенности.

Контрольные вопросы и задания

1. Какие факторы определяют качество услуги с точки зрения потребителя?
2. Охарактеризуйте личностные предпосылки и индивидуальные качества человека,

способствующие успешному предпринимательству в сфере сервиса.

4. Каковы социально-корпоративные характеристики российского бизнес-слоя нашего времени?
5. В чем состоят особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России?
6. Какие существуют основные подходы к определению эффективности производственных предприятий?
7. В чем заключается расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия?

### ***Семинар 7. Правовое обеспечение сервисной деятельности***

План занятия

1. Понятие суверенитета потребителя.
2. Права потребителей, история появления и развития.
3. Федеральный Закон РФ «О защите прав потребителей». Роль государственных структур и общественных организаций в защите прав потребителя в РФ.
4. Основные требования национальных стандартов.
5. Региональные нормативные регламентирующие документы.

Контрольные вопросы и задания

1. Что такое суверенитет потребителя?
2. Кем и когда впервые в мире был провозглашён суверенитет потребителя?
3. Как государственные структуры защищают права потребителей?
4. Какова роль общественных организаций в защите прав потребителей?

### ***Семинар 8 Теория организации обслуживания***

План занятия

1. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности».
2. Понятие туризма.
3. История развития туризма. Виды туризма. Классификация туризма.
4. Понятие планового и самодеятельного туризма. Понятие туриста.
5. Турист как потребитель услуг. Понятие тура. Понятие турпродукта.
6. Отличие туроператорской деятельности от турагентской.
7. Тенденции развития мирового рынка туристских услуг. Основные направления деятельности ЮНВТО.
8. Услуги гостиничного сервиса. История развития гостиничного сервиса в мире и России.
9. Классификация средств размещения. Основные принципы эффективности работы отелей К. Хилтона.
10. История развития и становления сферы общественного питания. Предприятия ресторанным-гостиничного бизнеса.

Контрольные вопросы и задания

1. По каким критериям человек может быть охарактеризован как турист
2. Конъюнктура рынка туристских услуг: от чего она зависит
3. Роль инноваций в развитии туристского обслуживания
4. Какие услуги включаются в турпакет?
5. Какие вы знаете виды классификаций средств размещения?
6. Как изменилась потребность современного человека в питании вне дома?
7. Дайте характеристику современной гостиничной базы России.
8. Расскажите о важности обеспечения питанием проживающих в гостиницах граждан

9. Объясните политику гостиниц, направленную на индивидуальные и отличительные от других гостиниц приемы обслуживания. Приведите примеры.
10. Дайте расширенное толкование термина «гостиница».
11. Какие типы современных гостиниц вам известны?
12. Дайте расширенное толкование термина «гостиничная сеть».
13. В чем состоит неразрывная связь туризма и гостиничного дела?

### ***Семинар 9: Транспортные услуги как одна из составляющих туристского бизнеса.***

#### План занятия

1. Различные виды и категории транспорта, используемого в туристском бизнесе.
2. Организация воздушных перевозок. Понятия регулярного и чартерного рейсов. История появления пассажирских авиаперевозок. Сервисные услуги, предоставляемые на воздушном транспорте.
3. Разновидности сухопутного транспорта в туризме.
4. Специфика бронирования ж/д перевозок в туристском бизнесе. Услуги, предоставляемые ж/д транспортом.
5. Использование водного транспорта при организации путешествий. Морские и речные круизы, специфика и особенности организации путешествий.
9. Обсуждение доклада

#### Контрольные вопросы и задания

1. Какими критериями руководствуется турист, выбирая транспорт для своего путешествия?
2. Каково принципиальное отличие регулярного рейса от чартерного?
3. Какова специфика бронирования групповых ж/д перевозок в РФ?

### ***Семинар 10: Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций***

#### План занятия

1. Организация сервисного обслуживания на выставках и ярмарках.
2. Понятие региональных, межрегиональных, национальных и международных выставок.
3. Значение участия в выставке для экспонента. Сервисные услуги, предоставляемые при проведении выставок, симпозиумов, конференций.
4. Основные туристические выставки РФ и их организация.
7. Обсуждение доклада

#### Контрольные вопросы и задания

1. Что даёт экспоненту участие в выставке?
2. Перечислите сервисные услуги, предоставляемые организаторами выставок своим экспонентам
3. Расскажите об организации и проведении Первой всемирной выставки.

### ***Семинар 11. Экскурсионные услуги и услуги ивент-компаний***

#### План занятия

1. История и особенности развития экскурсионного обслуживания в России. Три этапа развития экскурсионного дела.
2. Современное состояние экскурсионного обслуживания.

3. Виды экскурсий.
4. Инновационные подходы к организации и проведению экскурсионного обслуживания.
5. Сервисные услуги ивент-компаний.
6. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Какие виды экскурсий вы знаете?
2. Какова специфика проведения экскурсий для российских и иностранных туристов?
3. Какие инновационные подходы к организации экскурсий вы знаете?
4. Назовите основные форматы мероприятий и расскажите о специфике их проведения.

### ***Семинар 12: Культура сервиса и персонал в сервисной деятельности***

План занятия

1. Понятие культуры сервиса.
2. Борьба за потребителя.
3. Обучение персонала в сервисной деятельности.
4. Роль профессиональной подготовки персонала на сервисных предприятиях.
5. Программы мотивации и контроля.

Контрольные вопросы и задания

1. Как вы понимаете понятие «Культура сервиса»?
2. В чём выражается борьба за потребителя в современном обществе?
3. Назовите виды обучения персонала в сервисной деятельности
4. Назовите методы мотивации персонала в сервисной деятельности.

## **8.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ<sup>9</sup>**

### **Требования к написанию доклада**

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: –  
актуальность проблемы и темы;  
– новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;  
– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

<sup>9</sup> В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

2. Степень раскрытия сущности проблемы: –

соответствие плана теме доклада;

- соответствие содержания теме и плану доклада;
- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников:

- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

#### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего

государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегияльная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.
2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.
3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

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

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

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

### 8.3 Иные материалы<sup>10</sup>

#### **Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Это выходит за пределы прошлого формализованного опыта и в реальном процессе мышления требует от обучаемых варьирования условий задания и усвоенной ранее учебной информации, рассмотрения ее под новым углом зрения. В связи с этим самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентом ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего используются домашние задания, отдельные этапы лабораторных и семинарско-практических занятий

#### **Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям**

<sup>10</sup> Раздел содержит материалы, необходимые для изучения дисциплины (*модуля*): методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины (*модуля*), рабочую тетрадь студента, сценарии деловых игр, набор кейсов, упражнения, задания для самостоятельной работы, хронологические таблицы и т.п. Раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя.

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале семинара студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

#### **Методические рекомендации по подготовке электронной презентации**

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо

впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

## Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины

### АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса – формирование у студентов мышления, базирующегося на знании основ сервисной деятельности для осуществления их профессиональной деятельности на туристском, гостиничном и других рынках, связанных с услугами, на основании получения необходимых теоретических знаний и формирования практических навыков в области сервиса.

Задачи курса:

- выявление исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира;
- определение сущностного характера сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики;
- изучение терминологии и освоение базовых основ сервисной деятельности;
- ознакомление с теорией и практикой сервиса обслуживания;
- освоение содержания сервисной деятельности и сущности сервиса обслуживания клиентов;
- ознакомление будущих специалистов с разными видами сервисной деятельности и культурой сервиса;
- овладение студентами организационными подходами, методами и правилами организации и управления сервисом в сфере малого и среднего бизнеса;
- изучение ассортимента и качества услуг сервиса, и их особенностей;
- рассмотрение взаимоотношений специалистов по сервису и потребителей в процессе осуществления сервисной деятельности с учетом национальных, региональных, этических, демографических, природно-климатических особенностей обслуживания.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### **знать**

- исторические предпосылки развития сервиса, современные виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теорию организации обслуживания;
- методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности;
- системный подход в основе исследования сервисной деятельности, интегрированной с системами экономика, государство, общество, культуры;
- основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса;
- организационные основы и технологии реализации сервисной деятельности;

#### **уметь**

- провести исследование сервиса как составная часть экономики, государства, общества, культуры;
- оценить взаимоотношения в сервисном взаимодействии как «контактной зоне» и улучшить технологии в обслуживании;
- обосновать технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура;
- провести анализ современного состояния сервисной деятельности в российской практике;

#### **владеть**

- терминологией и основными понятиями сервисной деятельности, подходами к классификации сервиса в основе научного анализа;
- методами исследования сервисной деятельности как составная часть экономики, государства, общества, культуры;
- подходом к исследованию взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности и предложению разрешения конфликтных ситуаций;
- разработкой фактора диверсификации сервисной деятельности для устойчивого развития;
- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом факторов