

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОПОП

А.Н. Леухин  
«28» августа 2023 г

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой менеджмента

Е.В. Крюкова  
«28» августа 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сервисная деятельность в туризме**

Составитель	Леухин А.Н., доцент, кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента
Направление подготовки	43.03.02. Туризм
Направленность (профиль) ОПОП	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	заочная
Год приема	2023
Курс	2
Семестр(ы)	4

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность в туризме» являются** создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

**1.2. Задачи освоения дисциплины «Сервисная деятельность в туризме»:**

- изучение иерархии человеческих потребностей;
- освоение структуры сервиса;
- изучение коммуникативных аспектов сервисной деятельности;
- выявление специфики разных видов сервиса.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме» относится к** обязательной части (Б1.Б.28) и осваивается в 4 семестре.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:**

*«Основы туризма»,*

*«Туристско-рекреационное ресурсоведение»*

*Знания:*

теоретических основ туристской деятельности, закономерностей функционирования международного туристского рынка

*Умения:*

анализировать основные понятия и феномены социально-экономической географии туристских регионов как в России, так и в мире, современные проблемы и тенденции развития международного туризма

*Навыки:*

самостоятельного сбора и анализа данных в сфере туризма, а также использования полученных знаний для решения практических задач

**2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:**

*«Технология и организация экскурсионных услуг»,*

*«Технология и организация гостиничных услуг»,*

*«Организация туроперейтинга»,*

*«Организация туристкой деятельности»,*

*«Производственная практика».*

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

*б) общепрофессиональных (ОПК):*

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, в том числе 144 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 6 часов – лекционные, 8 часов - практические, семинарские занятия), 130 часов – на самостоятельную работу обучающихся.

Итоговый контроль знаний – 4 семестр - экзамен.

**Таблица 2. Структура и содержание дисциплины**

Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей. История развития сервисной деятельности	4	1	1			21	Устный опрос, контрольная работа, практическая работа
Тема 2. Сфера услуг и особенности ее		1	1			21	Устный опрос, эссе, тест

функционирования							
Тема 3. Основы организации сервисной деятельности		1	2			22	Устный опрос, практическая работа, тест, кейс-задача
Тема 4. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса		1	1			22	Устный опрос, проект, кейс-задача
Тема 5. Сервисные услуги в туризме и их потребители		1	2			22	Устный опрос, кейс-задача, реферат
Тема 6. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.		1	1			22	Устный опрос, тест
<b>ИТОГО</b>		<b>6</b>	<b>8</b>			<b>130</b>	

**Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций**

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		общее количество компетенций
		ОПК-2	ОПК-3	
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей. История развития сервисной деятельности	23	+	+	2
Тема 2. Сфера услуг и особенности ее функционирования	23	+	+	2
Тема 3. Основы организации сервисной деятельности	25	+	+	2
Тема 4. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	24	+	+	2
Тема 5. Сервисные услуги в туризме и их потребители	25	+	+	2
Тема 6. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	24	+	+	2
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>			

#### **Краткое содержание каждой темы дисциплины**

##### **Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей. История развития сервисной деятельности**

Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе

## **Тема 2. Сфера услуг и особенности ее функционирования**

Особенности спроса и предложения в сфере туристических услуг. Влияние сезонности на функционирование сферы услуг в туризме. Основные виды туристических услуг. Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг. Жизненный цикл услуги. Ценность услуги. Влияние факторов внешней среды: экономические факторы (инфляция, валютные курсы, уровень доходов населения); политические факторы (политическая стабильность, визовый режим); социально-культурные факторы (изменение потребительских предпочтений, мода на новые направления); технологические факторы (развитие информационных технологий, онлайн-бронирование); природные факторы (климат, природные катаклизмы).

## **Тема 3. Основы организации сервисной деятельности**

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Процесс обслуживания потребителя. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания. Сервисные отделы внутри туристических компаний. Франчайзинг в сфере туризма. Партнерские отношения с поставщиками сервисных услуг. Принципы построения организационной структуры.

Типы организационных структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная, матричная. Функциональные обязанности сотрудников сервисного подразделения: менеджер по обслуживанию клиентов, специалист по работе с жалобами, экскурсовод, трансферный агент. Распределение ответственности и полномочий. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности в туризме. Особенности организации сервисной деятельности в различных сегментах туризма: массовый туризм, индивидуальный туризм, деловой туризм. Специализированные виды туризма (экологический, спортивный, лечебный). Современные тенденции в организации сервисной деятельности в туризме.

## **Тема 4. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса**

Основные характеристики качества сервиса в туризме. Показатели качества услуги. Факторы, влияющие на восприятие качества сервиса туристом. Качество услуг и обслуживания. Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания. Проблемы обеспечения качества сервиса в туризме. Понятие безопасности в туризме. Виды рисков и угроз безопасности туристов. Пути решения проблем качества и безопасности в современном сервисе.

## **Тема 5. Сервисные услуги в туризме и их потребители**

Турист как потребитель услуг. Роль турагента и туроператора на туристском рынке. Специфика туристского продукта. Обеспечение качества туристского продукта. Критерии сегментации потребителей: демографические (возраст, пол, доход, образование, семейное положение); географические (место проживания, страна); психографические (образ жизни, ценности, интересы, мотивация); поведенческие (частота путешествий, предпочтения в выборе услуг, лояльность к брендам). Основные сегменты потребителей: индивидуальные туристы, семейные туристы, деловые туристы, молодежные туристы., туристы старшего возраста, VIP-туристы. Особенности потребностей и ожиданий различных сегментов потребителей. Влияние культурных особенностей на потребительское поведение.

## **Тема 6. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.**

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности. Специфика гостиничной услуги. Гостиничный продукт как комплекс. Основные сервисные процессы в гостинице. Инновации в сервисной деятельности гостиниц.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине**

Организационно-методической базой проведения семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучаемых.

Преподаватель, назначенный для проведения практических/семинарских занятий обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют задание;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

## 5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме» составляет 130 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных заданий, направленных на закрепление полученных знаний.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тенденции развития сервисной деятельности в туризме (цифровизация, персонализация, устойчивый туризм).	21	письменное домашнее задание
Стандарты сервиса в туризме (национальные и международные).	21	письменное домашнее задание
Ответственность туристических организаций перед туристами. Страхование в туризме.	22	письменное домашнее задание
Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России.	22	письменное домашнее задание
Факторы развития сервисной деятельности. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций	22	письменное домашнее задание
Правовые аспекты сервисной деятельности в туризме. Законодательство в сфере туризма и защиты прав потребителей. Договорные отношения в туризме (договор на оказание туристических услуг, договор бронирования). Страхование в туризме. Ответственность туристических организаций перед туристами. Разрешительная документация для осуществления сервисной деятельности в туризме.	22	письменное домашнее задание

## 5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

### Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

#### **Требования к проведению кейс - задачи**

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

#### **Требования к проведению проекта**

Проведение проекта включает:

- ознакомление студентов с темой проекта;
- объяснение алгоритма действий по выполнению проекта;
- самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем;
- ориентировка в информационном пространстве и показ уровня сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.
- выполнение в индивидуальном порядке или группой обучающихся;
- подведение итогов выполнения проекта.

#### **Подготовка к экзамену**

Экзамен - является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в письменной или устной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено. Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и экзамена.

## **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **6.1. Образовательные технологии**

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

**Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей. История развития сервисной деятельности	Обзорная лекция	Устный опрос, контрольная работа, практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Сфера услуг и особенности ее функционирования	Лекция-диалог	Устный опрос, эссе, тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Основы организации сервисной деятельности	Лекция-диалог	Устный опрос, практическая работа, тест, кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	Лекция-диалог	Устный опрос, проект, кейс-задача	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Сервисные услуги в туризме и их потребители	Лекция-диалог	Устный опрос, кейс-задача, реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	Лекция-диалог	Устный опрос, тест	<i>Не предусмотрено</i>

## 6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии:

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е.

информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

– использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

### **6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

#### **6.3.1. Программное обеспечение**

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

#### **6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
3. Электронная библиотечная система IPRbooks. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
4. Электронно-библиотечная система elibrary. <http://elibrary.ru>

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **7.1. Паспорт фонда оценочных средств.**

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме» проверяется сформированность у обучающихся

компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств**

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Темы 1-6	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос
Тема 5	ОПК-2, ОПК-3	Реферат
Тема 1	ОПК-2, ОПК-3	Контрольная работа
Темы 1,2	ОПК-2, ОПК-3	Практическая работа
Темы 3,4,5	ОПК-2, ОПК-3	Кейс-задача
Тема 2	ОПК-2, ОПК-3	Эссе
Темы 2,3,6	ОПК-2, ОПК-3	Тест
Тема 4	ОПК-2, ОПК-3	Проект

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

**Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы,

	допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовл етворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудо влетворительн о»	не способен правильно выполнить задания

### 7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

#### Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.

##### История развития сервисной деятельности

##### *Вопросы для обсуждения*

1. Что такое сервисная деятельность в широком смысле? Как она отличается от производства товаров?
2. Какова роль сервисной деятельности в современной экономике? Почему сфера услуг растет быстрее, чем промышленность?
3. В чем заключается взаимосвязь между качеством сервиса и лояльностью клиентов? Как компании могут использовать сервис для удержания клиентов?
4. Какие факторы влияют на восприятие качества сервиса клиентом? (Например, скорость обслуживания, компетентность персонала, атмосфера, удобство).
5. Какие формы сервисной деятельности существовали в древних цивилизациях? (Например, ремесленничество, торговля, транспортные услуги).
6. Как развитие торговли и транспорта повлияло на развитие сервисной деятельности в Средние века?
7. Какие изменения произошли в сфере услуг в период промышленной революции? Какие новые виды сервиса появились?
8. Как развитие массового производства повлияло на развитие сервисной деятельности? (Например, возникновение сервисных центров для обслуживания техники).
9. Какие ключевые тенденции в развитии сервисной деятельности можно выделить в XX веке? (Например, развитие туризма, банковских услуг, сферы развлечений).
10. Как появление интернета и мобильных технологий повлияло на развитие сервисной деятельности в XXI веке? Какие новые бизнес-модели появились?
11. Какие исторические примеры компаний, которые успешно развивали сервисную деятельность, вы можете привести? Что сделало их успешными?
12. Какие ошибки в развитии сервисной деятельности были допущены в прошлом? Какие уроки можно извлечь из этих ошибок?

##### *Контрольная работа:*

1. Раскройте понятие "потребность". Какие виды потребностей вы знаете? Приведите примеры, как сервисная деятельность способствует удовлетворению различных видов потребностей.
2. В чем заключается роль сервисной деятельности в современной экономике? Обоснуйте важность развития сферы услуг.
3. Что такое "качество сервиса"? Какие факторы влияют на восприятие качества сервиса потребителем?

##### *Практическая работа:*

1. Охарактеризуйте основные этапы развития сервисной деятельности в мире. Какие факторы способствовали развитию сервиса на каждом этапе? Свяжите эти этапы с развитием туризма.
2. Опишите особенности развития сервисной деятельности в России в советский период. Какие виды сервиса были доступны советским туристам? Какие недостатки были характерны для советского сервиса?

## **Тема 2. Сфера услуг и особенности ее функционирования**

### ***Вопросы для обсуждения***

1. Объясните, как особенности услуги (неотделимость, непостоянство, неосвязаемость, несохраняемость) влияют на маркетинг туристических услуг.
2. Какие стратегии используют туристические компании для управления качеством услуг? Приведите примеры.
3. В чем заключается роль персонала в сфере туристических услуг? Какие требования предъявляются к сотрудникам, работающим с туристами?
4. Какие факторы влияют на ценообразование в сфере туристических услуг?
5. Как вы понимаете термин "сервисная цепь"? Приведите пример сервисной цепи в отеле или авиакомпании.
6. Какие существуют способы измерения удовлетворенности туристов? (Назовите хотя бы 3)
7. Какие риски связаны с предоставлением туристических услуг? Как можно их минимизировать?
8. В чем разница между "сервисом" и "обслуживанием"? Приведите примеры из туристической отрасли.
9. Как развитие информационных технологий влияет на сферу туристических услуг? Приведите примеры.
10. Какие тенденции наблюдаются в сфере туристических услуг в настоящее время? (Например, персонализация, устойчивый туризм, цифровизация)

### ***Эссе:***

1. "Сфера услуг как основа современного туризма: взаимосвязь и взаимовлияние."
2. "Особенности спроса и предложения в сфере услуг туризма."
3. "Роль нематериальных активов в сфере услуг туризма: бренд, репутация, клиентский опыт."
4. "Качество обслуживания в туризме: стандарты, оценка, пути повышения."
5. "Влияние цифровизации на сферу услуг туризма: новые возможности и вызовы."

### ***Тест:***

1. Что является основной характеристикой сферы услуг?
  - а) Производство материальных благ
  - б) Нематериальный характер продукта
  - в) Высокая степень автоматизации производства
  - г) Длительный срок хранения продукта
2. К каким особенностям сферы услуг относится неразрывность производства и потребления?
  - а) Услуга может быть произведена и потреблена в разное время
  - б) Услуга производится и потребляется одновременно
  - в) Услуга может быть запасена для будущего использования
  - г) Услуга не зависит от участия потребителя
3. Что такое "неосвязаемость" услуги?
  - а) Услуга имеет физическую форму

- б) Услуга не может быть продемонстрирована до ее приобретения
- в) Услуга всегда связана с материальным продуктом
- г) Услуга легко измерима и оцениваема

4. Что подразумевается под "изменчивостью" (вариативностью) услуги?

- а) Услуга всегда одинакова для всех потребителей
- б) Качество услуги может меняться в зависимости от поставщика
- в) Услуга может быть стандартизирована и повторяема
- г) Услуга может меняться в зависимости от времени, места и исполнителя

5. Какая из перечисленных отраслей относится к сфере услуг?

- а) Производство автомобилей
- б) Сельское хозяйство
- в) Транспорт
- г) Добыча полезных ископаемых

6. Какая роль сферы услуг в развитии туризма?

- а) Сфера услуг не имеет отношения к туризму
- б) Сфера услуг является основой туристической индустрии, обеспечивая комфорт и удовлетворение потребностей туристов
- в) Сфера услуг является лишь дополнительным элементом туристического продукта
- г) Сфера услуг конкурирует с туризмом за ресурсы

7. Что такое "качество обслуживания" в сфере туризма?

- а) Соответствие цены услуги ее стоимости
- б) Соответствие услуги ожиданиям потребителя
- в) Скорость оказания услуги
- г) Наличие большого количества персонала

8. Что такое "сервисная цепь" (service blueprint)?

- а) Схема маршрута туристического автобуса
- б) Визуальное представление процесса оказания услуги, включающее все этапы взаимодействия с клиентом
- в) Список необходимых документов для получения визы
- г) План маркетинговых мероприятий

9. Что такое "управление взаимоотношениями с клиентами" (CRM) в сфере туризма?

- а) Система учета финансовых операций
- б) Система сбора и анализа информации о клиентах для повышения лояльности и улучшения качества обслуживания
- в) Система бронирования авиабилетов и отелей
- г) Система контроля качества туристических продуктов

10. Какие факторы влияют на ценообразование в сфере услуг туризма?

- а) Только себестоимость услуги
- б) Себестоимость услуги, спрос и предложение, конкуренция, сезонность, уровень сервиса
- в) Только уровень конкуренции
- г) Только сезонность

11. Что такое "дополнительные услуги" (ancillary services) в туризме?

- а) Основные услуги, входящие в туристический пакет
- б) Услуги, предоставляемые бесплатно
- в) Услуги, которые турист может приобрести дополнительно к основному туристическому продукту (например, страховка, трансфер, экскурсии)
- г) Услуги, предоставляемые только VIP-клиентам

12. Что такое "дифференциация услуг" в сфере туризма?

- а) Снижение цен на услуги
- б) Создание уникальных характеристик услуги, отличающих ее от конкурентов
- в) Стандартизация услуг
- г) Увеличение количества предоставляемых услуг

13. Что такое "эмоциональный маркетинг" в сфере туризма?

- а) Маркетинг, основанный на логических аргументах
- б) Маркетинг, направленный на создание положительных эмоций и ассоциаций у потребителя
- в) Маркетинг, основанный на снижении цен
- г) Маркетинг, направленный на информирование о характеристиках услуги

14. Что такое "управление качеством услуг" (Quality Management)?

- а) Контроль цен на услуги
- б) Система мероприятий, направленных на обеспечение соответствия услуг требованиям потребителей и стандартам качества
- в) Управление персоналом
- г) Управление финансами

### **Тема 3. Основы организации сервисной деятельности**

#### ***Вопросы для обсуждения***

1. Опишите процесс обработки жалобы клиента в туристической компании. Какие шаги необходимо предпринять?
2. Какие факторы влияют на качество сервиса в гостинице? Приведите примеры.
3. Как вы понимаете термин "сервисная культура"? Какие элементы сервисной культуры важны для туристического бизнеса?
4. Какие методы используются для оценки качества сервиса? (Анкетирование, "тайный покупатель", анализ отзывов)
5. В чем разница между "хорошим" и "отличным" сервисом? Приведите примеры из туристической практики.
6. Какие риски могут возникнуть при оказании сервисных услуг в туризме? Как их можно минимизировать?
7. Как вы думаете, как цифровые технологии влияют на организацию сервисной деятельности в туризме? Приведите примеры.
8. Представьте, что вы работаете менеджером по работе с клиентами в туристическом агентстве. Клиент недоволен предложенным туром. Как вы будете действовать?

#### ***Практическая работа:***

1. Разработайте краткий перечень (5-7 пунктов) стандартов обслуживания для сотрудника отдела бронирования авиабилетов в туристическом агентстве.
2. Разработайте анкету для оценки удовлетворенности туристов обслуживанием в экскурсионном туре. Включите в анкету вопросы, позволяющие оценить различные аспекты сервиса (качество гида, транспорт, питание, организация досуга).

#### ***Тест:***

1. Что является основной целью организации сервисной деятельности в туризме?

- а) Максимизация прибыли любой ценой.
- б) Обеспечение высокого уровня удовлетворенности потребностей туристов.
- в) Минимизация затрат на персонал.
- г) Увеличение количества рекламы туристических услуг.

2. К каким видам сервисной деятельности в туризме относятся следующие: размещение, питание, транспортное обслуживание?

- а) Дополнительные услуги.
- б) Основные услуги.
- в) Сопутствующие услуги.
- г) Информационные услуги.

3. Что такое "стандарт обслуживания" в туризме?

- а) Список правил поведения для персонала.
- б) Четко определенный набор требований к качеству предоставляемых услуг.
- в) Рекомендации по общению с туристами.
- г) Описание внешнего вида персонала.

4. Какой из перечисленных факторов оказывает наибольшее влияние на качество сервиса в туризме?

- а) Цена туристического продукта.
- б) Квалификация и мотивация персонала.
- в) Количество туристов.
- г) Погодные условия.

5. Что такое "клиентоориентированность" в сервисной деятельности?

- а) Стремление продать как можно больше туристических услуг.
- б) Учет индивидуальных потребностей и ожиданий каждого туриста.
- в) Игнорирование жалоб и претензий туристов.
- г) Следование установленным правилам и процедурам.

6. Какая из следующих ситуаций является примером эффективного решения конфликтной ситуации с туристом?

- а) Перекалывание ответственности на другого сотрудника.
- б) Игнорирование жалобы туриста.
- в) Внимательное выслушивание жалобы, извинение и предложение решения проблемы.
- г) Отказ от удовлетворения требований туриста.

7. Что такое "тайный покупатель" в контексте оценки качества сервиса?

- а) Турист, который путешествует анонимно.
- б) Сотрудник компании, который под видом туриста оценивает качество обслуживания.
- в) Турист, который оставляет негативные отзывы в интернете.
- г) Турист, который требует скидку на туристические услуги.

8. Какова роль обратной связи от туристов в улучшении сервисной деятельности?

- а) Она не имеет значения, так как туристы часто бывают недовольны.
- б) Она позволяет выявить недостатки в обслуживании и принять меры по их устранению.
- в) Она используется для составления рейтингов туристических компаний.

г) Она нужна только для рекламы туристических услуг.

9. Что такое "эмпатия" в общении с туристами?

- а) Способность убеждать туристов покупать туристические услуги.
- б) Способность понимать и сопереживать чувствам и потребностям туриста.
- в) Способность быстро решать проблемы туристов.
- г) Способность говорить на разных языках.

10. Какие из перечисленных элементов относятся к материально-технической базе сервисной деятельности в туризме?

- а) Квалификация персонала.
- б) Система бронирования.
- в) Уровень цен.
- г) Маркетинговая стратегия.

11. Что такое "сервисная культура"?

- а) Набор правил этикета для туристов.
- б) Совокупность ценностей, норм и традиций, определяющих отношение к обслуживанию клиентов.
- в) Система скидок и бонусов для туристов.
- г) Оформление офиса туристической компании.

12. Какова роль информационных технологий в организации сервисной деятельности в туризме?

- а) Они не оказывают существенного влияния на качество обслуживания.
- б) Они позволяют автоматизировать процессы обслуживания, улучшить коммуникацию с туристами и повысить эффективность работы.
- в) Они используются только для рекламы туристических услуг.
- г) Они нужны только для хранения информации о туристах.

13. Что такое "управление качеством" в сервисной деятельности?

- а) Контроль за соблюдением правил и процедур.
- б) Постоянный процесс улучшения качества услуг для удовлетворения потребностей туристов.
- в) Проведение периодических проверок работы персонала.
- г) Разработка новых туристических продуктов.

14. Что такое "CRM-система" (Customer Relationship Management) в туризме?

- а) Система управления финансами.
- б) Система управления персоналом.
- в) Система управления взаимоотношениями с клиентами.
- г) Система управления логистикой.

**Кейс-задача:**

1. Турист обратился в ваше туристическое агентство с жалобой на некачественное проживание в отеле, забронированном вами. Отель не соответствует заявленным в описании условиям (грязные номера, отсутствие горячей воды). Составьте план действий по урегулированию данной ситуации.

2. Представьте, что вы работаете менеджером по работе с клиентами в гостинице. Опишите, как вы будете действовать, чтобы получить положительный отзыв от гостя, который остался доволен обслуживанием.

3. Турист позвонил в ваш отель и жалуется на шум в номере, который мешает ему спать. Составьте примерный диалог между вами (сотрудником ресепшена) и туристом, демонстрирующий эффективное разрешение конфликтной ситуации.
4. Представьте, что вы работаете гидом-переводчиком. Опишите, как вы будете действовать, если один из туристов в группе потерялся во время экскурсии.

#### **Тема 4. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса**

##### ***Вопросы для обсуждения***

1. Что вы понимаете под термином "качество сервиса" в туризме? Какие факторы влияют на восприятие качества туристом?
2. В чем разница между понятиями "безопасность" и "риск" в контексте туристической деятельности?
3. Почему вопросы качества и безопасности становятся все более актуальными в современном туризме? Какие тенденции на это влияют?
4. Какие основные нормативно-правовые акты регулируют вопросы качества и безопасности в сфере туризма в России? (Например, Закон о туризме, правила оказания услуг и т.д.)
5. Какова роль стандартов в обеспечении качества и безопасности туристических услуг? Приведите примеры международных и российских стандартов.

##### ***Проект:***

Подготовьте проект-исследование (формат «доклад» или «презентация»).

Цель проекта: Исследовать и проанализировать проблемы качества и безопасности в современном туристическом сервисе, разработать рекомендации по их решению и повышению уровня удовлетворенности туристов.

Задание 1. Выявить наиболее распространенные проблемы качества и безопасности в различных сегментах туристического рынка (например, гостиничный бизнес, транспорт, экскурсионное обслуживание, питание).

Провести анализ отзывов туристов (на онлайн-платформах, в социальных сетях, в анкетах) для выявления проблемных зон.

Изучить статистику происшествий и инцидентов, связанных с безопасностью туристов.

Проанализировать деятельность конкретной туристической компании (по выбору студента) с точки зрения обеспечения качества и безопасности.

Задание 2. Разработка рекомендаций:

Разработать конкретные рекомендации по улучшению качества сервиса в выбранном сегменте туристического рынка.

Предложить меры по повышению уровня безопасности туристов (например, разработка инструкций, обучение персонала, внедрение систем мониторинга).

Оценить экономическую целесообразность предложенных рекомендаций.

Разработать план мероприятий по внедрению предложенных рекомендаций.

##### ***Кейс-задача:***

1. Турист приобрел путевку в горнолыжный курорт. В процессе катания он получил травму из-за некачественного оборудования, предоставленного прокатной службой. Определите, какие права нарушены у туриста. Какие действия он должен предпринять для защиты своих прав? Какие меры ответственности могут быть применены к прокатной службе и туроператору?

2. Туроператор планирует организовать экскурсионный тур в страну с нестабильной политической обстановкой. Разработайте план мероприятий по обеспечению безопасности туристов во время тура. Какие риски необходимо учитывать и как их минимизировать? Какие информационные материалы необходимо предоставить туристам перед поездкой?

3. Представьте, что вы работаете менеджером по качеству в отеле. Вам поступило несколько негативных отзывов от гостей о некачественном питании. Разработайте план действий по устранению проблемы и предотвращению ее повторения в будущем.

## **Тема 5. Сервисные услуги в туризме и их потребители**

### ***Вопросы для обсуждения***

1. Какие факторы влияют на выбор сервисных услуг туристами?
2. Какие потребности и ожидания у разных групп потребителей туристических услуг? (Например, у семей с детьми, у молодежи, у пожилых людей)
3. Как меняются потребительские предпочтения в сфере туристических услуг? Какие тенденции вы наблюдаете?
4. Что такое "клиентский сервис" в туризме? Почему он важен?
5. Какие методы используются для изучения потребностей потребителей туристических услуг?
6. Какие основные проблемы существуют в сфере сервисных услуг в туризме в настоящее время?
7. Как цифровые технологии влияют на развитие сервисных услуг в туризме? Приведите примеры.
8. Какова роль инноваций в повышении конкурентоспособности туристических предприятий в сфере сервисных услуг?
9. Какие перспективы развития сервисных услуг в туризме вы видите в будущем?
10. Как можно использовать принципы устойчивого развития при предоставлении сервисных услуг в туризме?

### ***Кейс-задача:***

1. Представьте, что вы работаете менеджером по качеству в отеле. Какие меры вы предпримете для повышения уровня удовлетворенности гостей?
2. Турист жалуется на плохое обслуживание в ресторане. Как вы, как сотрудник туристической компании, должны отреагировать на эту жалобу?
3. Как вы думаете, какие сервисные услуги будут наиболее востребованы туристами в ближайшие 5 лет? Обоснуйте свой ответ.
4. Разработайте концепцию нового сервисного продукта для определенного сегмента туристов. (Например, для любителей активного отдыха, для семей с детьми)
5. Как можно использовать социальные сети для продвижения сервисных услуг туристической компании?

### ***Реферат:***

1. Портрет современного потребителя туристических услуг: тенденции и изменения.
2. Сегментация потребителей туристических услуг по мотивам путешествий и потребностям в сервисе.
3. Поведение потребителей при выборе и потреблении сервисных услуг в туризме.
4. Факторы, влияющие на удовлетворенность потребителей сервисом в туризме.
5. Жалобы потребителей как источник информации для улучшения качества сервисных услуг.
6. Лояльность потребителей в туризме: формирование и поддержание.
7. Влияние культурных особенностей на восприятие сервисных услуг в туризме.
8. Транспортные услуги в туризме: особенности, виды и требования потребителей.
9. Гостиничные услуги: классификация, стандарты и тенденции развития.
10. Питание в туризме: роль гастрономического туризма и требования к качеству обслуживания.
11. Экскурсионные услуги: виды, организация и оценка качества.
12. Страхование в туризме: виды страховых услуг и их значение для потребителей.

13. Информационные услуги в туризме: роль туристических информационных центров и онлайн-платформ.
14. Развлекательные услуги в туризме: особенности организации и потребительские предпочтения.
15. Сервисы для людей с ограниченными возможностями в туризме: состояние и перспективы развития.
16. Персонализированные сервисные услуги в туризме: тренды и возможности.

## **Тема 6. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.**

### ***Вопросы для обсуждения***

1. Опишите особенности предоставления услуги размещения. Какие факторы влияют на удовлетворенность гостя этой услугой?
2. Какие виды дополнительных сервисных услуг можно предложить гостям в гостинице? Приведите примеры и объясните, как они могут повысить лояльность клиентов.
3. В чем специфика предоставления услуг питания в гостинице? Какие форматы питания могут быть предложены?
4. Какие сервисные услуги могут быть предложены для деловых гостей?
5. Опишите особенности предоставления консьерж-сервиса. Какие навыки необходимы консьержу?
6. Как организовать работу службы горничных для обеспечения высокого уровня чистоты и комфорта в номерах?
7. Какие сервисные услуги могут быть предложены для гостей с ограниченными возможностями?

### ***Тест:***

1. Что является ключевой особенностью сервисных услуг в гостиничной деятельности?
  - а) Материальность и возможность хранения
  - б) Неразрывность производства и потребления
  - в) Стандартизация и массовость
  - г) Низкая стоимость и доступность
2. Какая из перечисленных характеристик наиболее ярко выражена в гостиничном сервисе?
  - а) Возможность возврата товара
  - б) Неосвязаемость и субъективность оценки
  - в) Возможность предварительного осмотра
  - г) Гарантия качества
3. Что подразумевается под "моментом истины" в гостиничном сервисе?
  - а) Время заезда гостя
  - б) Любой контакт гостя с сотрудником отеля, влияющий на его восприятие
  - в) Время выезда гостя
  - г) Время бронирования номера
4. Какая роль у персонала в обеспечении высокого уровня сервиса в гостинице?
  - а) Выполнение строго регламентированных действий
  - б) Предоставление информации о ценах и услугах
  - в) Создание позитивного впечатления и удовлетворение потребностей гостя
  - г) Контроль за соблюдением правил отеля

5. Что такое "каскад обслуживания" в гостиничном бизнесе?
- Система скидок для постоянных клиентов
  - Последовательность действий персонала, направленных на удовлетворение потребностей гостя
  - Система обучения персонала
  - Система автоматизации процессов обслуживания
6. Какие факторы влияют на восприятие качества сервиса гостем?
- Только материальное оснащение отеля
  - Только профессионализм персонала
  - Сочетание материального оснащения, профессионализма персонала, атмосферы и индивидуального подхода
  - Только цена номера
7. Что такое "управление взаимоотношениями с клиентами" (CRM) в гостиничном бизнесе?
- Система бронирования номеров
  - Система учета финансовых операций
  - Стратегия построения долгосрочных отношений с клиентами, основанная на анализе их потребностей и предпочтений
  - Система контроля за работой персонала
8. Какая из перечисленных услуг является дополнительной (ancillary) в гостиничном бизнесе?
- Предоставление номера
  - Уборка номера
  - Организация трансфера из аэропорта
  - Обеспечение безопасности
9. Что такое "тайный покупатель" в контексте оценки качества сервиса?
- Постоянный клиент отеля
  - Сотрудник отдела маркетинга
  - Независимый эксперт, который оценивает качество обслуживания, выступая в роли обычного гостя
  - Представитель туристической компании
10. Как гостиница может эффективно работать с отзывами клиентов?
- Игнорировать негативные отзывы
  - Удалять негативные отзывы
  - Оперативно реагировать на все отзывы, анализировать их и использовать для улучшения качества сервиса
  - Отвечать только на положительные отзывы

#### **Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен:**

- Что такое сервис в туризме? Каковы его основные характеристики?
- Какие факторы влияют на качество сервиса в туризме?
- В чем отличие сервиса в туризме от сервиса в других отраслях?
- Какие виды сервиса существуют в туризме? Приведите примеры.
- Какова роль сервиса в формировании имиджа туристической компании?
- Опишите основные этапы процесса предоставления туристического сервиса.

7. Что такое "клиентоориентированность" и почему она важна в туризме?
8. Какие существуют методы изучения потребностей туристов?
9. Что такое стандарты сервиса? Зачем они нужны?
10. Какие существуют международные стандарты качества сервиса в туризме (например, ISO)?
11. Особенности сервисной деятельности в гостиничном хозяйстве.
12. Какие виды гостиничных услуг существуют?
13. Особенности сервисной деятельности в транспортном обслуживании туристов.
14. Какие виды транспортных услуг используются в туризме?
15. Особенности сервисной деятельности в экскурсионном обслуживании.
16. Какие виды экскурсий существуют?
17. Особенности сервисной деятельности в ресторанном обслуживании туристов.
18. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу в ресторанах, ориентированных на туристов?
19. Особенности сервисной деятельности в сфере развлечений и досуга для туристов.
20. Какие виды развлечений пользуются наибольшей популярностью у туристов?
21. Каковы требования к персоналу, работающему в сфере сервиса туризма?
22. Какие профессиональные навыки и компетенции необходимы сотруднику туристической компании?
23. Опишите этапы подбора персонала в туристической компании.
24. Какие методы обучения и повышения квалификации персонала используются в туризме?
25. Какова роль мотивации персонала в повышении качества сервиса?
26. Какие существуют системы мотивации персонала в туризме?
27. Что такое "корпоративная культура" и как она влияет на качество сервиса?
28. Какие правила этикета необходимо соблюдать сотрудникам туристической компании?
29. Как эффективно управлять конфликтами с клиентами?
30. Какова роль стрессоустойчивости в работе персонала сферы туризма?

**Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<b>Код и наименование проверяемой компетенции</b>				
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью				
1.	Задание закрытого типа	<b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b> Что является основной целью сервисной деятельности в туризме?  а) Максимизация прибыли туристической компании. б) Обеспечение комфорта, безопасности и удовлетворенности потребностей туристов. в) Увеличение количества туристов, посещающих определенную страну. г) Реклама туристических	б)	1

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		услуг.		
2.		<p><b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b></p> <p>К каким видам сервиса в туризме относятся услуги размещения?</p> <p>а) Транспортные услуги.  б) Экскурсионные услуги.  с) Гостиничные услуги, аренда апартаментов, кемпинги.  д) Страхование туристов.</p>	с)	1
3.		<p><b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b></p> <p>Что такое "стандарт обслуживания" в туризме?</p> <p>а) Минимальный уровень цен на туристические услуги.  б) Четко определенный набор требований к качеству предоставляемых услуг.  с) Список туристических объектов, включенных в экскурсионную программу.  д) Правила поведения туристов на территории отеля.</p>	б)	1
4.		<p><b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b></p> <p>Какие факторы влияют на качество сервиса в туризме?</p> <p>а) Только квалификация персонала.  б) Только материально-техническая база.  с) Квалификация персонала, материально-техническая база, корпоративная культура, уровень автоматизации.  д) Только местоположение туристического объекта.</p>	с)	1
5.		<p><b>Прочитайте текст, выберите один правильный</b></p>	б)	1

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p><b>вариант ответа</b></p> <p>Что такое "тайный покупатель" в контексте оценки качества сервиса?</p> <p>а) Турист, который получает скидку на туристические услуги.</p> <p>б) Сотрудник компании или сторонней организации, который под видом обычного туриста оценивает качество обслуживания.</p> <p>с) Турист, который оставляет негативные отзывы о туристических услугах.</p> <p>д) Турист, который участвует в рекламной акции.</p>		
6.	Задание открытого типа	<p><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Какие факторы влияют на ценообразование в гостиницах?</p>	Категория отеля, местоположение, сезонность, тип номера, спрос и предложение, уровень сервиса, дополнительные услуги.	3-5
7.		<p><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Опишите основные системы питания, используемые в гостиницах и туристических комплексах.</p>	ВВ (Bed & Breakfast – только завтрак), НВ (Half Board – завтрак и ужин), FB (Full Board – завтрак, обед и ужин), All Inclusive (все включено).	3-5
8.		<p><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Какие требования предъявляются к санитарно-гигиеническим условиям в средствах размещения?</p>	Регулярная уборка помещений, дезинфекция, соблюдение правил личной гигиены персоналом, контроль качества воды и продуктов питания, наличие средств для дезинфекции рук.	3-5
9.		<p><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Какие требования предъявляются к транспортным средствам, используемым для перевозки</p>	Соответствие требованиям безопасности, наличие лицензий, техническая исправность, комфортабельность, наличие кондиционера, страховка.	3-5

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		туристов?		
10.		<b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b> Что такое "экскурсионная программа"? Какие элементы она включает?	Экскурсионная программа – это план организации и проведения экскурсий. Она включает: маршрут, описание объектов показа, время проведения, стоимость, информацию о гиде.	3-5

**Код и наименование проверяемой компетенции**

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1.	Задание закрытого типа	<b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b> Какие навыки являются наиболее важными для персонала, работающего в сфере сервисной деятельности в туризме?  а) Знание иностранных языков, коммуникативность, стрессоустойчивость, умение решать конфликтные ситуации. б) Знание истории и культуры страны, умение водить автомобиль, знание компьютерных программ. в) Знание бухгалтерского учета, умение составлять отчеты, знание законодательства. г) Знание основ маркетинга, умение проводить рекламные кампании, знание основ PR.	а)	1
2.		<b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b> Что такое "клиентоориентированность" в сервисной деятельности?  а) Стремление к увеличению прибыли любой ценой. б) Ориентация на удовлетворение потребностей	б)	1

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		и ожиданий клиентов. с) Игнорирование жалоб и претензий клиентов. d) Предоставление услуг только VIP-клиентам.		
3.		<b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b> Какие типы жалоб наиболее часто встречаются в сфере туризма?  а) Жалобы на погоду. b) Жалобы на качество питания, обслуживание, несоответствие заявленным услугам. с) Жалобы на отсутствие сувениров в магазинах. d) Жалобы на высокую стоимость туристических услуг.	b)	1
4.		<b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b> Что такое "CRM-система" в туризме?  а) Система управления ресурсами предприятия. b) Система управления взаимоотношениями с клиентами. с) Система управления персоналом. d) Система управления финансами.	b)	1
5.		<b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b> Какие преимущества дает использование современных информационных технологий в сервисной деятельности в туризме?  а) Снижение затрат на персонал.	b)	1

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>b) Улучшение качества обслуживания, повышение эффективности работы, расширение возможностей для маркетинга.</p> <p>c) Увеличение количества жалоб от клиентов.</p> <p>d) Усложнение процесса бронирования туристических услуг.</p>		
6.	Задание открытого типа	<p><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Назовите основные виды сервисных услуг в туризме.</p>	Транспортные услуги, размещение, питание, экскурсионное обслуживание, страхование, развлечения, информационное обслуживание и др.	3-5
7.		<p><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Что такое "стандарт обслуживания"?</p>	Стандарт обслуживания – это установленный образец, набор требований к качеству и порядку предоставления сервисных услуг.	3-5
8.		<p><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Какова роль персонала в обеспечении качества сервиса?</p>	Персонал является ключевым элементом сервисной деятельности. От его профессионализма, коммуникативных навыков и клиентоориентированности напрямую зависит удовлетворенность туристов.	3-5
9.		<p><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Что такое "клиентоориентированность"?</p>	Клиентоориентированность – это подход к ведению бизнеса, при котором интересы клиента ставятся на первое место.	3-5
10.		<p><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Какие типы средств размещения вы знаете? Опишите основные характеристики каждого типа.</p>	Отели (различные категории звездности), мотели, хостелы, гостевые дома, апартаменты, кемпинги, санатории, пансионаты. (Далее следует краткое описание характеристик каждого типа, например, отели предлагают полный спектр услуг, хостелы – бюджетное размещение, кемпинги – размещение на природе).	3-5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины, и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
<b>Основной блок:</b>				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	5/2 балла	10	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
2.	Тест	3/1-2,5 балла	7,5	по календарно-тематическому плану
3.	Кейс-задача	3/1-2,5 балла	7,5	по календарно-тематическому плану
4.	Реферат	1/1-5	5	по календарно-тематическому плану
5.	Проект	1/1-5	5	по календарно-тематическому плану
<b>Всего</b>			<b>40</b>	
<b>Блок бонусов:</b>				
6.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
6.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
6.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
6.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
<b>Всего</b>			<b>10</b>	
<b>Дополнительный блок:</b>				
7.	Экзамен	В соответствии с установленным и кафедрой критериями		по расписанию
<b>Всего</b>			<b>50</b>	
<b>Итого:</b>			<b>100</b>	

**Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)**

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-5
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-5
<i>Неготовность к занятию</i>	-5
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-5

**Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/4708554>

2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476533>

3. Котанс А.Я., Технология социально-культурного сервиса и туризма : учеб. пособие / А.Я. Котанс. - 3-изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976508033.html>.

4. Чечулин А.В. Маркетинг территорий. Как города и страны привлекают туристов, новых жителей и бизнес / Чечулин А.В.. — Санкт-Петербург : КАРО, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-9925-1507-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109684.html>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Афанасьев, О.Е. Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве : сборник статей / Афанасьев О.Е. — Москва : Русайнс, 2020. — 490 с. — ISBN 978-5-4365-4127-3. — URL: <https://book.ru/book/935606>. — Текст : электронный.

2. Волк Е.Н., Сервис: организация, управление, маркетинг : Учебник для бакалавров / Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А. - М. : Дашков и К, 2019. - 249 с. (Серия "Учебные

издания для бакалавров") - ISBN 978-5-394-03140-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394031403.html>.

3. Гришко Н.И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Гришко Н.И.. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978- 985-7234-37-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html>

4. Дурович А.П. Маркетинг туризма : учебное пособие / Дурович А.П.. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 248 с. — ISBN 978- 985-503-989-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94315.html>

### **8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины**

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента»: [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru).
3. Электронная библиотечная система IPRbooks. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. <https://book.ru>
5. Справочная правовая система КонсультантПлюс: <http://www.consultant>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).