

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

_____ В.В.Палаткин

от «04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
_____ А.С.Джангазиева

от «04» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ И
ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ»

Составитель(и)

Путилов Р. А. ст. преподаватель кафедры
педагогических практик и сервисных индустрий;
Палагина М. Ю. ассистент кафедры
педагогических практик и сервисных индустрий
Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT
Отель Астрахань;

Согласовано с работодателями:

Корнейченко Н.В. заведующий отделением
сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО
«Астраханский государственный
политехнический колледж»
43.03.03 Гостиничное дело

Направление подготовки /
специальность

Направленность (профиль) /
специализация ОПОП

Квалификация (степень)

Гостеприимство и ресторанный сервис

бакалавр

Форма обучения

очная

Год приёма

2024

Курс

1-2(по очной форме)

Семестр(ы)

2-3 (по очной форме)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность в гостеприимстве и общественном питании» являются: формирование у студентов знаний о современном рынке услуг, специфике сервисной деятельности, особенностях сферы социально-культурного сервиса с учетом потребностей потребителей и перспективами развития сервиса в России и за рубежом.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Сервисная деятельность в гостеприимстве и общественном питании»: знакомство с основными понятиями, правовыми нормами в области сервиса и управления качеством оказываемых услуг, методами удовлетворения социокультурных потребностей индивида, семьи и общества; анализ стратегии и тактики деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги для удовлетворения потребностей человека; формирование знаний о комплексном обслуживании потребительских услуг; овладение навыками сервисной деятельности в сфере гостеприимства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в гостеприимстве и общественном питании» относится к *обязательной части (Б1.Б.07)* и осваивается в 2, 3 семестрах.

- Опирается на входные знания, формируемые школьной программой. «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины «Сервисная деятельность в гостеприимстве и общественном питании» являются знание основы экономики и управления, принципы маркетинга и рекламы, знание базовых принципов этики делового общения. Концептуальное внедрение дисциплины в учебный план продиктовано необходимостью подготовки молодых специалистов к жизни и работе в многонациональной и многокультурной среде. Современное общество сталкивается с растущей глобализацией, миграцией и многообразием культурных ценностей, что создает потребность в понимании и уважении различий.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):

– на уровне среднего общего образования

Знания:

- Основы экономики и управления.
- Основные принципы маркетинга и рекламы.
- Понимание основ психологии общения и взаимодействия с людьми.
- Знание базовых принципов этики делового общения.
- Основы теории организации труда и управления персоналом.
- Общие представления о правовых аспектах ведения бизнеса (например, трудовое законодательство).

Умения:

- Анализировать потребности клиентов и предлагать решения.
- Планировать и организовывать работу команды.
- Оценивать качество предоставляемых услуг.
- Эффективно общаться как устно, так и письменно.
- Применять методы оценки удовлетворенности клиентов.
- Использовать современные информационные технологии для повышения эффективности работы.

Навыки:

- Навыки межличностного общения и разрешения конфликтов.
- Умение работать в команде и координировать действия других людей.
- Способность к быстрому принятию решений в нестандартных ситуациях.
- Владение навыками тайм-менеджмента и самоорганизации.
- Навык анализа данных и составления отчетов.
- Развитие эмоциональной устойчивости и стрессоустойчивости.

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

- «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства и гостиничного сервиса»
- «Технология приготовления и оформления ресторанной продукции»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

а) профессиональной (ых) (ПК): ПК-4. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции ¹	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК-4.	ПК-4.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Принципы стандартизации и регламентации бизнес-процессов. Методы и подходы к разработке стандартов качества обслуживания. Нормативную базу, регулирующую процессы обслуживания в конкретной отрасли. Современные тенденции и лучшие практики в области сервиса. Особенности функционирования подразделений в рамках организации.	Проводить анализ текущих процессов обслуживания в подразделении. Идентифицировать ключевые показатели эффективности (KPI) для оценки качества обслуживания. Формулировать цели и задачи разработки стандартов и регламентов. Создавать и внедрять стандарты и регламенты, соответствующие требованиям законодательства и отраслевым стандартам. Описывать процедуры и инструкции по выполнению задач в соответствии со стандартами. Внедрять системы контроля за соблюдением разработанных	Методиками анализа и оптимизации бизнес-процессов. Инструментами для создания документов и инструкций (например, текстовые редакторы, программы для моделирования процессов). Навыками коммуникации для эффективного взаимодействия с сотрудниками и руководством при разработке и внедрении стандартов. Умениями проводить обучение персонала новым стандартам и регламентам. Навыками мониторинга и

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции ¹	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
			стандартов.	корректировки стандартов в зависимости от изменений внешней среды и потребностей компании.
	ПК-4.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Принципы и методы внедрения новых стандартов и регламентов. Процессные модели и инструменты управления изменениями. Механизмы мотивации сотрудников к соблюдению стандартов. Методы обучения и адаптации персонала к новым процессам. Правовые аспекты внедрения стандартов и регламентов. Современные подходы к управлению качеством.	Планировать этапы внедрения стандартов и регламентов. Организовывать и проводить обучающие мероприятия для сотрудников. Координировать работу различных подразделений для обеспечения согласованности действий. Оценивать эффективность внедрения стандартов через систему показателей. Корректировать планы и стратегии внедрения в случае необходимости. Решать возникающие проблемы и конфликты, связанные с внедрением нововведений.	Навыками проектного менеджмента для координации процесса внедрения. Методами проведения тренингов и семинаров. Инструментами мониторинга и контроля соблюдения стандартов. Навыками анализа обратной связи от сотрудников и клиентов. Умением вести переговоры и убеждать руководство и персонал в необходимости изменений. Способностью адаптироваться к изменениям и быстро реагировать на новые вызовы.
	ПК-4.3. Организует работу по подготовке прохождению процедуры соответствия действующим	Общепрофессиональные стандарты и требования к системам сертификации в соответствующей сфере деятельности.	Планировать и организовывать подготовку к сертификационным аудитам. Координировать работу различных	Навыками управления проектами и планирования мероприятий. Методами анализа и

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции ¹	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	общеотраслевым стандартами системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	Процедуры подготовки и прохождения сертификационных аудитов. Требования нормативных актов и стандартов, регулирующих деятельность организации. Методы оценки соответствия стандартам и процедурам сертификации. Риски и возможности, связанные с соответствием стандартам. Основные документы и отчеты, которые требуются для прохождения сертификации.	подразделений для достижения соответствия стандартам. Оценивать текущие процессы и выявлять несоответствия стандартам. Разрабатывать и внедрять корректирующие меры для устранения выявленных недостатков. Готовить документацию и материалы, необходимые для прохождения сертификации. Участвовать в проведении внутренних и внешних аудитов.	улучшения процессов. Инструментами для сбора и обработки данных. Навыками эффективной коммуникации и убеждения. Умением работать в условиях неопределенности и стресса. Способностями к решению проблем и принятию решений.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3,4 зачетные единицы (252 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3,4
Объем дисциплины в академических часах	252
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	109,25
- занятия лекционного типа, в том числе:	36
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	72

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	1
- промежуточная аттестация по дисциплине	0,25
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	142,75
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 2 семестр; экзамен – 3 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

	Контактная работа, час.									Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
Раздел, тема дисциплины (модуля)	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П	СР, час.	Итого часов	
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 1.										
Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	5		9					18	32	тест
Сервисная деятельность в России.	4		9					18	31	реферат
Факторы развития сервисной деятельности.	5		9					18	32	эссе
Индустрия гостеприимства и особенности ее функционирования.	4		9					17	31	Письменная работа
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										зачет
ИТОГО за семестр:	18		36					71	126	
Семестр 2.										
Основы организации сервисной деятельности.	4		7					14	25	реферат
Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса.	3		8					14,2 5	25,2 5	тест
Этика и психология сервисной деятельности.	4		7					15	26	Устный опрос
Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребитель.	3		7					14,5	24,5	Письменная работа
Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства.	4		7					14	25	эссе
Консультации										1

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемо ст и, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП				
Контроль промежуточной аттестации	0,25								0,25	Экзамен
ИТОГО за семестр:	18		36					71,7 5	126	
Итого за весь период	36		72					142, 75	252	

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

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ПК-4				
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	32	+				1
Тема 2. Сервисная деятельность в России.	31	+				1
Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности.	32	+				1
Тема 4. Индустрия гостеприимства и особенности ее функционирования.	31	+				1
Тема 5. Основы организации сервисной деятельности.	25	+				1
Тема 6. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса.	25,25	+				1
Тема 7. Этика и психология сервисной деятельности.	26	+				1
Тема 8. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители.	24,5	+				1
Тема 9. Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства.	25	+				1
Консультации	1	+				1
промежуточная аттестация	0,25	+				1

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ПК-4				
по дисциплине						
Итого	252	1				1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.

Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Изучение потребностей как основа формирования рынка сервиса в индустрии гостеприимства. Сервис как один из главных инструментов конкуренции на развитых рынках.

Тема 2. Сервисная деятельность в России.

Объективные факторы развития сервисной деятельности в российском обществе. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства в России. Роль государственных механизмов в развитии индустрии гостеприимства. Вопросы истории развития индустрии гостеприимства в России. Сущность современного подхода к развитию индустрии гостеприимства в России. Рост спроса на услуги индустрии гостеприимства. Малый и средний бизнес как основные участники российского рынка индустрии гостеприимства. Повышение ориентированности индустрии гостеприимства на иностранного потребителя. Внедрение международных стандартов сервисной деятельности в России. Проблемы сервисной деятельности в индустрии гостеприимства в современной России.

Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности.

Основные факторы развития сервисной деятельности. Зависимость сервисной деятельности от географических факторов. Влияние на сервисную деятельность поведенческих (социально-психологических) факторов. Роль демографических факторов в развитии сервисной деятельности. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности. Выполнение государством сервисных функций. Первичные (витальные) и социальные потребности. Уровень развития экономики и хозяйственная система страны как фактор, влияющий на сервисную деятельность в индустрии гостеприимства. Мораль и культурные традиции, сложившиеся в обществе. Традиции потребления и представление о комфорте, средний уровень жизни как факторы развития индустрии гостеприимства.

Тема 4. Индустрия гостеприимства и особенности ее функционирования.

Классификации сервисных услуг. Основные сектора индустрии гостеприимства. Гостиничный сектор. Сектор предприятий питания. Сектор транспорта. Сектор досуга и развлечений. Экскурсионное обслуживание. Российский классификатор услуг. Жизненный цикл услуги. Разработка услуги. Внедрение услуги на рынок. Рост спроса на услугу. Зрелость услуги, насыщение рынка услугой. Снижение спроса. Ценность услуги. Культура обслуживания.

Тема 5. Основы организации сервисной деятельности.

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства. Процесс обслуживания потребителя сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. "Контактная зона" как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания. Модель "Лестницы

гостеприимства". Особенности продукта. Понятие "атмосфера" как совокупность эмоциональных идентификаторов. Основные принципы организации обслуживания. Фактор возврата. Роль отзывов как критерия оценки качества сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.

Тема 6. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса.

Показатели качества сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. Качество услуг и обслуживания. Управление качеством сервисной деятельности. Стандарты качества и нормы безопасности в индустрии гостеприимства. Качество сервисного продукта как комплекс полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания. Удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей на уровне требований, сопоставимых как с национальными традициями, так и с мировыми стандартами. Качество сервисной деятельности как объективная характеристика, отвечающая запросам и нуждам потребителей. Государственное регулирование качества и безопасности сервисной деятельности индустрии гостеприимства. Основные правовые акты, регулирующие сервисную деятельность в индустрии гостеприимства. Проблема соответствия потребительским ожиданиям.

Тема 7. Этика и психология сервисной деятельности.

Профессиональное поведение и этикет в индустрии гостеприимства. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе. Этика в общении с потребителем. Этикет в общении с клиентом. Психологические особенности делового общения в сфере индустрии гостеприимства. Основные правила сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. Методы поощрения персонала за действия, ориентированные в отношении потребителя. Коммуникативная культура как важная часть организации сервисной деятельности. Преодоление барьеров общения. Профессиональные качества работника индустрии гостеприимства.

Тема 8. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители.

Турист и гость как потребитель услуг. Роль турагента и туроператора в индустрии гостеприимства. Специфика продукта в индустрии гостеприимства по отношению к потребителю. Обеспечение качества сервисной деятельности. Изучение потребителей. Понятие клиентоориентированности. Лояльность как результат сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. Приемы формирования потребительской лояльности. Обратная связь. Интернет как коммуникационная среда взаимодействия с потребителем в индустрии гостеприимства.

Тема 9. Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства.

Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности. Специфика услуги в индустрии гостеприимства. Гостиничный продукт как комплекс сервисных услуг. Понятие и виды гостиничных услуг. Критерии качества гостиничных услуг. Современные тенденции развития гостиничного сервиса. Специфика туристических, экскурсионных услуг. Туристические услуги и их классификация. Качество туристических услуг. Определяющая роль персонала в качестве услуг индустрии гостеприимства.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Организационно-методической базой проведения лекционных, 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 чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и 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 лекционные 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 5 минут контроль знаний, обязательным является 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 ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

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 по дисциплине применяются следующие формы работы:

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

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

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 гостеприимстве и общественном питании» составляет 142,75 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено

выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков по профориентационной работе; действиями по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

для очной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей. 1. Каковы основные цели и задачи сервисной деятельности? 2. Какие типы услуг существуют и как они классифицируются? 3. В чем заключаются особенности сервисных продуктов по сравнению с материальными товарами? 4. Какова роль сервиса в удовлетворении потребностей потребителей? 5. Что такое качество обслуживания и какие факторы влияют на его оценку потребителями?	18	тест
Тема 2. Сервисная деятельность в России. 1. История развития сервисной деятельности в России 2. Особенности российской модели сервисного бизнеса 3. Государственное регулирование сервисной сферы в России»	18	реферат
Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности. 1. Проблемы и перспективы развития туристической отрасли в России 2. Электронный бизнес и его влияние на развитие сервисной экономики в России 3. Сравнительный анализ российского и зарубежного опыта в сфере предоставления услуг	18	эссе
Тема 4. Индустрия гостеприимства и особенности ее функционирования. 1. Дать определение понятию «сервисная деятельность». 2. Дать определение понятию «гостеприимство». 3. Классифицировать основные виды деятельности.	17	Письменная работа

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей. 1. Каковы основные цели и задачи сервисной деятельности? 2. Какие типы услуг существуют и как они классифицируются? 3. В чем заключаются особенности сервисных продуктов по сравнению с материальными товарами? 4. Какова роль сервиса в удовлетворении потребностей потребителей? 5. Что такое качество обслуживания и какие факторы влияют на его оценку потребителями?	18	тест
Тема 5. Основы организации сервисной деятельности. 1. Социальное предпринимательство в сфере услуг: примеры успешных проектов в России» 2. Развитие образовательных услуг в условиях цифровизации экономики России» 3. Здоровье и благополучие населения как фактор развития сервисных отраслей в России»	14	реферат
Тема 6. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса. 1. Мотивация персонала в сервисном бизнесе: российские практики и подходы» 2. Управление качеством в сфере медицинских услуг в России: современные методы и стандарты» 3. Гостиничный бизнес в России: традиции и инновации»	14,25	тест
Тема 7. Этика и психология сервисной деятельности. 1. Как вы понимаете термин "гостеприимство"? Какие элементы включает в себя сервисная деятельность в этом контексте? 2. Какие факторы определяют успех ресторанного бизнеса в сфере общественного питания? 3. Расскажите о роли стандартов обслуживания в гостиничном бизнесе. Как они влияют на удовлетворенность клиентов? 4. Что такое персонализированный подход в обслуживании в ресторанах и	15	Устный опрос

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей. 1. Каковы основные цели и задачи сервисной деятельности? 2. Какие типы услуг существуют и как они классифицируются? 3. В чем заключаются особенности сервисных продуктов по сравнению с материальными товарами? 4. Какова роль сервиса в удовлетворении потребностей потребителей? 5. Что такое качество обслуживания и какие факторы влияют на его оценку потребителями?	18	тест
гостиницах? Почему он важен? 5. Опишите, какие технологии используются в современных гостиничных комплексах и ресторанах для повышения качества обслуживания?		
Тема 8. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители. 1. Дать определение понятию «контактная зона». Привести примеры сервисной деятельности в контактной зоне. 2. Проанализировать непостоянство качества услуги сферы гостеприимства. 3. Охарактеризовать способы, позволяющие сохранить «верных» клиентов. 4. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.	14,5	Письменная работа
Тема 9. Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства. 1. Охарактеризовать способы, позволяющие сохранить «верных» клиентов. 2. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности. 3. Проанализировать основные проблемы сезонности.	14	Эссе

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), 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.

Порядок проведения тестирования

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

Подготовка к зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету 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 зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

Подготовка к экзамену

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной 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 запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

Обучение по дисциплине «Сервисная деятельность в гостеприимстве и общественном питании» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Интерактивная лекция. Предполагает метод визуализации, показ презентаций, использование обратной связи, реакции аудитории на проблемно поставленные вопросы, наводящие вопросы, экспресс-тестирование, мини опрос.

Интерактивный семинар. Предполагает использование классических форм опроса, которые сочетаются с вопросом к преподавателю по проблеме, которая вызывает затруднение в понимании.

Образовательные технологии семинара: групповые дискуссии, метод «равный обучает равного», работу в командах, разработка командных проектов, дискуссии, решение философских кейсов, игровые методики, мозговой штурм.

Коллоквиум. Предполагает краткий устный ответ на поставленные вопросы по пройденным темам.

Диспут. Обсуждения командами в форме дискуссии письменно подготовленного доклада проекта по выбранной проблемной ситуации или вопросу.

Тестирование. Предполагает письменные ответы на поставленные в тестах вопросы. Тестирование проходит по каждой пройденной теме (или группе тем), включает в себя внимательное чтение учебного материала, который указывается в предварительном задании.

Контрольная работа: письменная проверка умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	<i>Обзорная лекция</i>	тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Сервисная деятельность в России.	<i>Лекция-диалог</i>	реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности.	<i>Обзорная лекция</i>	эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Индустрия гостеприимства и особенности ее функционирования.	<i>Обзорная лекция</i>	Письменная работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Основы организации сервисной деятельности.	<i>Лекция-диалог</i>	реферат	<i>Не предусмотрено</i>

Тема 6. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса.	<i>Обзорная лекция</i>	тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Этика и психология сервисной деятельности.	<i>Обзорная лекция</i>	Устный опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители.	<i>Лекция-диалог</i>	Письменная работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства.	<i>Обзорная лекция</i>		<i>Не предусмотрено</i>

6.2. 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
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических</u>

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность в гостеприимстве и общественном питании» 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
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.	ПК-4	тест
Тема 2. Сервисная деятельность в России.	ПК-4	реферат
Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности.	ПК-4	эссе
Тема 4. Индустрия гостеприимства и особенности ее функционирования.	ПК-4	Письменная работа
Тема 5. Основы организации сервисной деятельности.	ПК-4	реферат
Тема 6. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса.	ПК-4	тест

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 7. Этика и психология сервисной деятельности.	ПК-4	Устный опрос
Тема 8. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители.	ПК-4	Письменная работа
Тема 9. Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства.	ПК-4	эссе

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 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
рительно»	

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей.

Примерный перечень тестовых заданий

1. Что такое сервисная деятельность?

- a) Деятельность, направленная на производство товаров
- b) Деятельность по оказанию услуг для удовлетворения человеческих потребностей
- c) Процесс управления финансовыми ресурсами
- d) Система маркетинга

Ответ: b) Деятельность по оказанию услуг для удовлетворения человеческих потребностей

2. Какие основные характеристики присущи услугам как объекту сервисной деятельности?

- a) Материальность, долговечность, стандартизация
- b) Неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника
- c) Долговечность, стандартизованность, материальность
- d) Стандартизация, осязаемость, постоянство качества

Ответ: b) Неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника

3. Какую роль играет качество обслуживания в сервисной деятельности?

- a) Оно не влияет на удовлетворенность клиентов
- b) Качество обслуживания является ключевым фактором удовлетворенности клиентов
- c) Оно имеет второстепенное значение после цены услуги
- d) Важнее всего цена услуги, а не ее качество

Ответ: b) Качество обслуживания является ключевым фактором удовлетворенности

клиентов

4. Какой тип сервиса относится к категории «контактных» услуг?

- a) Производство товаров
- b) Ремонт автомобилей
- c) Образовательные услуги
- d) Финансовые консультации

Ответ: c) Образовательные услуги

5. В чем заключается основная цель сервисной стратегии компании?

- a) Максимизация прибыли любой ценой
- b) Привлечение новых клиентов без учета их удовлетворенности
- c) Обеспечение долгосрочной лояльности клиентов через высокое качество услуг
- d) Минимизация затрат на обслуживание клиентов

Ответ: c) Обеспечение долгосрочной лояльности клиентов через высокое качество услуг

6. Почему важно учитывать ожидания клиентов при разработке сервисной политики?

- a) Это позволяет повысить эффективность рекламы
- b) Ожидания клиентов напрямую влияют на их восприятие качества услуг
- c) Это снижает затраты на маркетинг
- d) Это необходимо только крупным компаниям

Ответ: b) Ожидания клиентов напрямую влияют на их восприятие качества услуг

7. К какому типу услуг относятся транспортные услуги?

- a) Производственные
- b) Контактные
- c) Перевозочные

d) Информационные

Ответ: c) Перевозочные

8. **Что означает принцип индивидуализации в сервисе?**

a) Услуги предоставляются массово, без учета индивидуальных особенностей клиента

b) Услуга адаптируется под конкретные потребности каждого клиента

c) Условия оказания услуги одинаковы для всех клиентов

d) Индивидуализация важна только в дорогих услугах

Ответ: b) Услуга адаптируется под конкретные потребности каждого клиента

9. **Какие факторы влияют на выбор потребителя между различными сервисными предложениями?**

a) Только цена услуги

b) Цена, качество, репутация компании, удобство получения услуги

c) Только качество услуги

d) Только репутация компании

Ответ: b) Цена, качество, репутация компании, удобство получения услуги

10. **Какое понятие описывает процесс улучшения качества предоставляемых услуг?**

a) Оптимизация

b) Инновация

c) Модернизация

d) Сервизация

Ответ: d) Сервизация

Тема 2. Сервисная деятельность в России.

Примерный перечень тем для рефератов

4. История развития сервисной деятельности в России

5. Особенности российской модели сервисного бизнеса

6. Государственное регулирование сервисной сферы в России»

7. Основные тенденции развития рынка услуг в современной России

8. Роль малого и среднего бизнеса в сфере услуг в России

Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности.

Примерный перечень тем для эссе

4. Проблемы и перспективы развития туристической отрасли в России

5. Электронный бизнес и его влияние на развитие сервисной экономики в России

6. Сравнительный анализ российского и зарубежного опыта в сфере предоставления услуг

7. Качество обслуживания в российских компаниях: проблемы и пути решения

8. Инновации в сервисной сфере: российский опыт и возможности внедрения новых технологий

Тема 4. Индустрия гостеприимства и особенности ее функционирования.

Примерный перечень вопросов для письменной работы

1. Дать определение понятию «деятельность».

2. Дать определение понятию «активность».

3. Классифицировать основные виды деятельности.

4. Охарактеризовать взаимосвязь деятельности и активности.

5. Проанализировать соотношение деятельности и труда.

Тема 5. Основы организации сервисной деятельности.

Примерный перечень тем для эссе

4. Социальное предпринимательство в сфере услуг: примеры успешных проектов в

России»

5. Развитие образовательных услуг в условиях цифровизации экономики России»
6. Здоровье и благополучие населения как фактор развития сервисных отраслей в

России»

7. Экологические аспекты сервисной деятельности: вызовы и возможности для России»
8. Маркетинг в сфере услуг: особенности продвижения и брендинга российских

компаний»

Тема 6. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса.

Примерный перечень тем для рефератов

4. Мотивация персонала в сервисном бизнесе: российские практики и подходы»
5. Управление качеством в сфере медицинских услуг в России: современные методы и стандарты»
6. Гостиничный бизнес в России: традиции и инновации»
7. Транспортные услуги в России: состояние и перспективы»
8. Финансовая сфера услуг в России: банковский сектор, страхование, инвестиционные услуги».

Тема 7. Этика и психология сервисной деятельности.

Примерный перечень вопросов для устного опроса

6. Как вы понимаете термин "гостеприимство"? Какие элементы включает в себя сервисная деятельность в этом контексте?
7. Какие факторы определяют успех ресторанного бизнеса в сфере общественного питания?
8. Расскажите о роли стандартов обслуживания в гостиничном бизнесе. Как они влияют на удовлетворенность клиентов?
9. Что такое персонализированный подход в обслуживании в ресторанах и гостиницах? Почему он важен?
10. Опишите, какие технологии используются в современных гостиничных комплексах и ресторанах для повышения качества обслуживания?
11. Каковы основные трудности, с которыми сталкиваются предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания, и как они могут их преодолеть?

Тема 8. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители.

Примерный перечень вопросов для письменной работы

5. Дать определение понятию «контактная зона». Привести примеры сервисной деятельности в контактной зоне.
6. Проанализировать непостоянство качества услуги сферы гостеприимства.
7. Охарактеризовать способы, позволяющие сохранить «верных» клиентов.
8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.
9. Проанализировать основные проблемы сезонности.
10. Дать характеристику основным классам обслуживания.

Тема 9. Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства.

Примерный перечень тем для эссе

4. Охарактеризовать способы, позволяющие сохранить «верных» клиентов.
5. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.
6. Проанализировать основные проблемы сезонности.
7. Дать характеристику основным классам обслуживания.
8. Проанализировать проблему конфликтных ситуаций.

**Перечень вопросов и заданий,
выносимых на зачет:**

1. Проанализировать основные типы качества.
2. Охарактеризовать основные этапы (стадии) процесса ориентации фирмы на удовлетворение запросов клиентов.
3. Проанализировать субъективные характеристики туриста, от которых зависит восприятие качества обслуживания.
4. Перечислить специфические факторы влияющие на формирование качественного тур.продукта.
5. Проанализировать основные условия формирования (создания) качественного сервиса на предприятиях гостеприимства.

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

1. Дать определение понятию «деятельность».
2. Дать определение понятию «активность».
3. Классифицировать основные виды деятельности.
4. Охарактеризовать взаимосвязь деятельности и активности.
5. Проанализировать соотношение деятельности и труда.
6. Дать определение понятию «сервис».
7. Дать общую характеристику непроизводственной сферы.
8. Перечислить основные структурные группы непроизводственной сферы (сферы обслуживания).
9. Проанализировать общие черты услуг, которые объединяют их в одну непроизводственную сферу (в сферу социально-культурных услуг).
10. Дать определение понятию «качество».

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
ПК-4. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса				
1	Задание закрытого типа	1. Что такое сервисная деятельность? а) Деятельность, направленная на производство товаров б) Деятельность по оказанию услуг для удовлетворения человеческих потребностей с) Процесс управления финансовыми ресурсами д) Система маркетинга Ответ: б) Деятельность по оказанию услуг для удовлетворения человеческих потребностей	б	3 мин.

2		Какие основные характеристики присущи услугам как объекту сервисной деятельности? а) Материальность, долговечность, стандартизация б) Неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника с) Долговечность, стандартизированность, материальность д) Стандартизация, осязаемость, постоянство качества	b	3 мин.
3		Какую роль играет качество обслуживания в сервисной деятельности? а) Оно не влияет на удовлетворенность клиентов б) Качество обслуживания является ключевым фактором удовлетворенности клиентов с) Оно имеет второстепенное значение после цены услуги д) Важнее всего цена услуги, а не ее качество	d	3 мин.
4		Какой тип сервиса относится к категории «контактных» услуг? а) Производство товаров б) Ремонт автомобилей с) Образовательные услуги д) Финансовые консультации	c	3 мин.
5	Задание комбинированного типа (с выбором одного)	В чем заключается основная цель сервисной стратегии компании? а) Максимизация прибыли любой ценой б) Привлечение новых клиентов без учета их удовлетворенности	С	3 мин.
			Основная цель сервисной стратегии компании — обеспечить долгосрочное удовлетворение	

	<i>варианта ответа и обоснован ием выбора)</i>	с) Обеспечение долгосрочной лояльности клиентов через высокое качество услуг d) Минимизация затрат на обслуживание клиентов	клиентов качественными услугами, тем самым укрепляя их лояльность и повышая конкурентоспособ ность бизнеса.	
6	Задание открытого типа	1. Почему важно учитывать ожидания клиентов при разработке сервисной политики?	Ожидания клиентов напрямую влияют на их восприятие качества услуг	3 мин.
7		1. К какому типу услуг относятся транспортные услуги?	Перевозочные	3 мин.
8		Что означает принцип индивидуализации в сервисе?	Услуга адаптируется под конкретные потребности каждого клиента	3 мин.
9		Какие факторы влияют на выбор потребителя между различными сервисными предложениями?	Цена, качество, репутация компаний, удобство получения услуги	3 мин.
10		Какое понятие описывает процесс улучшения качества предоставляемых услуг?	Сервизация	3 мин.

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представле ния
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятии</i>	8/2,5	20	
2.	<i>Выполнение практического задания (Эссе, работа с текстом, первоисточником, визуализация и др.)</i>	3/2	6	

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
3.	Коллоквиум	1/1	1	
4.	Активное участие в диспуте	1/1	1	
5.	Тестирование	1/0,5 балла за каждый правильный ответ	5	
6.	Контрольная работа	до 2 баллов за работу	2	
7.	Командный проект	1/5	5	
Всего			40	-
Блок бонусов				
8.	<i>Посещение занятий</i>	2,5	2,5	
9.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	3	3	
10.	Активное участие в семинарском занятии, обсуждении семинарских вопросов	9/0,5	4,5	
Всего			10	-
Дополнительный блок				
11.	<i>Экзамен</i>		50	
Всего			50	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Оценки (баллы)		
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 (модуля) 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 (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература:

- 1) Резник Г. А. и др. Сервисная деятельность: Учебник: 1 - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2018 - 202с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=967867>
- 2) Матюхина Ю. А. Индустрия туризма: 1 - Москва: Издательство 'Флинта', 2013 - 312с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=462825>
- 3) Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2013 - 496с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=391984>

8.2. Дополнительная литература:

- 1) Можаяева Н. Г. и др. Индустрия гостеприимства. Практикум: Учебное пособие: 1 - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2018 - 120с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=968928>
- 2) Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): Учебное пособие: 1 - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2017 - 432с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=858241>
- 3) Иванов, Ч.Т. Организация и проведение студенческих соревнований по культивируемым видам спорта / Ч.Т. Иванов, С.А. Литвинов, М.В. Стефановский. - Москва : Владос, 2018 - 168 с.
- 4) Брашнов Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: 1 - Москва: НОУ ВПО Издательство Московского психолого-социального университета (МПСУ), 2013 - 224с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=465410>
- 5) Барчуков И. С. и др. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для вузов - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2012 - 204с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=231848>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru.: <https://elibrary.ru>.
2. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет»: <https://biblio.asu.edu.ru>
3. Электронно-библиотечная система LPRbooks: <https://www.iprbookshop.ru/>
4. Электронная библиотека диссертаций (ЭБД) РГБ - Российская государственная библиотека (РГБ): <http://dvs.rsl.ru>
5. Электронно - библиотечная система «Консультант студента» ООО «Политехресурс»: www.studentlibrary.ru
6. Электронно - библиотечная система издательства ЮРАЙТ раздел «Легендарные книги»: www.biblio-onlane.ru
7. Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий: <http://dlib.eastview.com>
8. Электронно-библиотечная система BOOK.ru: <https://www.book.ru/>
9. Справочная правовая система Консультант Плюс: <https://www.consultant.ru>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических

занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет. 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).

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).