

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2025 09:14:28
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Продюсирование мероприятий
и маркетинг в туризме

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора: 2026

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность в туризме» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516.

Автор-составитель: Пясецкая И.Ш.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 10 от 25.05.2026 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства
и международных бизнес-коммуникаций,
кандидат педагогических наук, доцент

М.В. Василиженко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	5
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	5
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	14
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	14
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	15
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	16
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	16

1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Наименование дисциплины

Сервисная деятельность в туризме

1.2. Цель дисциплины

Формирование системы знаний о технологии и принципах обслуживания, построении клиентоориентированных технологий и сервисных процессов, обеспечивающих предоставление услуг различным типам потребителей, формирование навыков организации деятельности контактной зоны предприятия сферы сервиса в туризме с учетом содержательных особенностей его функционирования.

1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- выявлять и анализировать информацию о специфике построения коммуникационных технологий при взаимодействии с потребителями предприятия сферы сервиса в туризме, проводить критический анализ информационных источников в части современных принципов и особенностей построения профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса в туризме;
- разрабатывать технологические схемы и определять ключевые положения стандартов потребителей с учетом установленных норм безопасности и охраны труда;
- определять результативность построения клиентоориентированных технологий предприятия сферы сервиса в туризме; установить факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определять целесообразность применяемых форм и методов сервисного обслуживания; определять "разрывы" качества при построении сервисного обслуживания; определять ключевые требования к организации контактной зоны предприятия сферы сервиса в туризме.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность в туризме» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает методики сбора, обработки и обобщения информации, методики системного подхода для решения поставленных задач
	УК-1.2. Умеет анализировать и систематизировать разнородные данные, осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности
	УК-1.3. Владеет методами научного сбора, обработки и обобщения информации, практической работы с информационными источниками; методами системного подхода для решения поставленных задач
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального

		взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
		УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1.	Оценивает качество оказания услуг в туристической сфере на основе клиентоориентированных технологий
	ОПК-3.2.	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в туристической сфере в соответствии с международными и национальными стандартами; обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	ОПК-3.3.	Организует оценку качества оказания туристических услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Продюсирование мероприятий и маркетинг в туризме.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа. Дисциплина изучается на 1 курсе, 2 семестре.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам
		2
Общая трудоемкость, ЗЕТ	2	2
Общая трудоемкость, час.	72	72
Аудиторные занятия, час.	38	38
Лекции, час.	20	20
Практические занятия, час.	18	18
Самостоятельная работа	34	34
Курсовая работа	—	—
Контроль	—	—
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	зачет	зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны

ТЕМА 1.1. Введение в дисциплину "Сервисная деятельность в туризме"

Основные понятия: сервис, туристическая сфера, производители услуг, потребители

услуг, оказание услуг. Сервисная деятельность в туризме как объект научного анализа. Сервис и сервисная деятельность – функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Специфика сферы сервиса в туризме. Разнообразие и виды сервисной деятельности. Классификация услуг. Общая характеристика основных видов услуг. Внутреннее обслуживание и сервисный бизнес. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги Зейтмля.

ТЕМА 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности в туризме. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности в туризме.

Основные характеристики развития сервисной деятельности в туризме в доиндустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в туризме в индустриальном обществе. Общество массового потребления. Выделение и расширение сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Роль и место туристической сферы в современной экономике. Мировой и российский опыт становления и развития туристической сферы. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития туристической сферы. Состояние туристической сферы в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на туристическую сферу. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности в туризме.

ТЕМА 1.3. Услуга как результат сервисной деятельности в туризме.

Три уровня товара по Котлеру. Услуга как понятие. Терминология услуги в соответствии с ГОСТ Р «Услуги населению. Термины и понятия». Отличительные свойства услуг от товара. Общие черты услуг по Котлеру. Потребительские свойства услуг. Принципы современного туристического сервиса. Основные задачи системы сервиса предприятия. Услуга и сервисный продукт. Базовая модель организации туристической сферы. Уровни сервисного продукта: базовый уровень и вторичный уровень. Вторичный уровень сервисного продукта: сопутствующие и дополнительные услуги, их ключевые характеристики. Особенности и специфика формирования сервисных продуктов в туристической сфере. Этапы процесса разработки услуги. Основные принципы разработки и создания услуги. Концепция жизненного цикла услуги/сервисного продукта. Формы и методы обслуживания.

ТЕМА 1.4. Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем

Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения. Структура общения. Тип личности – тип потребителя. Психология процесса обслуживания. Механизмы взаимодействия в общении. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности в туризме. Особенности работы с различными типами потребителей. Конфликты в туристической сфере. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Пространство контакта. Особенности организации контактной зоны. Построение процесса контакта между исполнителем и клиентом. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Сервис-системная матрица. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Поведение потребителей и факторы потребления. Материально-техническое обеспечение контактной зоны. Восприятие сервиса потребителем. Восприятие потребителем атрибутов сервиса. Влияние ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Восприятие качества услуг предприятий сферы сервиса потребителем. Аддитивные и мультипликативные элементы обслуживания.

РАЗДЕЛ II. Процессный подход к сервисной деятельности в туризме

ТЕМА 2.1. Сервисная деятельность в туризме как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне

Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация

процессов, компоненты процесса. Особенности процесса проектирования и разработки услуги. Стратегия процессов. Сравнительная характеристика процессов. Основные этапы планирования сервисного процесса. Разработка структурных схем в сервисе. Применение структурных схем в туристической сфере. Планирование и создание сервисных продуктов. Разработка и иерархия категорий новых видов услуг. Реинжиниринг сервисных процессов. Технологический цикл обслуживания потребителя: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Разработка технологических схем сервисных процессов. Поведение потребителей и факторы потребления.

ТЕМА 2.2. Основные и вспомогательные процессы в туристической деятельности. Декомпозиция бизнес-процессов.

Основные и вспомогательные процессы. Выделение основных и вспомогательных процессов для крупной организации. Отличительные особенности процессов. Упрощенная схема обратных связей процессов. Классификация бизнес-процессов: вертикальные и горизонтальные процессы. Описание бизнес-процессов. Декомпозиция бизнес-процессов.

ТЕМА 2.3. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания

Правила бытового обслуживания населения. Общероссийские классификаторы услуг населению. Правила оказания различных видов туристических услуг. Основные права потребителей при обслуживании. Модель качества услуги, основанная на разрыве. Стандарты обслуживания. Система стандартов обслуживания предприятия в туристической сфере. Разработка стандартов обслуживания в соответствии с индивидуальными особенностями конкретного типа потребителя. Безопасность услуги. Значение техники безопасности в туристическом сервисе. Обеспечение безопасности обслуживания потребителей в контактной зоне. Техника безопасности в процессе обслуживания потребителя. Первичный и вторичный инструктаж. Целевой и внеплановый инструктаж. Технология работы в нестандартных ситуациях. Основные виды рисков в сервисной деятельности в туризме.

5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов				
	Общая трудоёмкость	из них			
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них	
				Лекции	Практические занятия
2 семестр					
Раздел I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны					
Тема 1.1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность в туризме».	4	2	2	2	–
Тема 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности в туризме. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.	4	2	2	2	-
Тема 1.3. Услуга как результат сервисной деятельности в туризме	4	2	2	2	–

Тема 1.4. Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем	10	6	4	2	2
Итого раздел I	22	12	10	8	2
Раздел II Процессный подход к сервисной деятельности					
Тема 2.1. Сервисная деятельность в туризме как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне	18	6	12	4	8
Тема 2.2. <u>Основные и вспомогательные процессы в туристической деятельности. Декомпозиция бизнес-процессов.</u>	16	8	8	4	4
Тема 2.3. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания в туризме	16	8	8	4	4
Итого раздел II	50	22	28	12	16
Итого изучено по дисциплине	72	34	38	20	18
Всего зачетных единиц	2				

5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	часы	Формируемые компетенции
РАЗДЕЛ I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны			
Тема 1.1. Введение в дисциплину "Сервисная деятельность в туризме".	Основные понятия: сервис, туристическая сфера, производители услуг, потребители услуг, оказание услуг. Сервисная деятельность в туризме как объект научного анализа. Сервис и сервисная деятельность – функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Специфика туристической сферы. Разнообразие и виды сервисной деятельности. Классификация услуг. Общая характеристика основных видов услуг. Внутреннее обслуживание и сервисный бизнес в туризме. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги Зейтамя.	2	УК–1 УК-3 ОПК-3
Тема 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности в туризме. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности в туризме.	Основные характеристики развития сервисной деятельности в туризме в доиндустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в туризме в индустриальном обществе. Общество массового потребления. Выделение и расширение туристической сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Роль и	2	УК–1 УК-3 ОПК-3

	место туристической сферы в современной экономике. Мировой и российский опыт становления и развития сферы сервиса. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития туристической сферы. Состояние туристической сферы в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на туристическую сферу. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности в туризме.		
Тема 1.3. Услуга как результат сервисной деятельности в туризме.	Три уровня товара по Котлеру. Услуга как понятие. Терминология услуги в соответствии с ГОСТ Р «Услуги населению. Термины и понятия». Отличительные свойства услуг от товара. Общие черты услуг по Котлеру. Потребительские свойства услуг. Принципы современного туристического сервиса. Основные задачи системы сервиса предприятия. Услуга и сервисный продукт. Базовая модель организации туристической сферы. Уровни сервисного продукта: базовый уровень и вторичный уровень. Вторичный уровень сервисного продукта: сопутствующие и дополнительные услуги, их ключевые характеристики. Особенности и специфика формирования сервисных продуктов в туристической сфере. Этапы процесса разработки услуги. Основные принципы разработки и создания услуги. Концепция жизненного цикла услуги/сервисного продукта. Формы и методы обслуживания.	2	УК-1 УК-3 ОПК-3
Тема 1.4. Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем.	Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения. Структура общения. Тип личности – тип потребителя. Психология процесса обслуживания. Механизмы взаимодействия в общении. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности в туризме. Особенности работы с различными типами потребителей. Конфликты в туристической сфере. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Пространство	2	УК-1 УК-3 ОПК-3

	контакта. Особенности организации контактной зоны. Построение процесса контакта между исполнителем и клиентом. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Сервис-системная матрица. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Поведение потребителей и факторы потребления. Материально-техническое обеспечение контактной зоны. Восприятие сервиса потребителем. Восприятие потребителем атрибутов сервиса. Влияние ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Восприятие качества услуг предприятий сферы сервиса потребителем. Аддитивные и мультипликативные элементы обслуживания.		
РАЗДЕЛ II Процессный подход к сервисной деятельности			
Тема 2.1. Сервисная деятельность в туризме как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.	Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация процессов, компоненты процесса. Особенности процесса проектирования и разработки услуги. Стратегия процессов. Сравнительная характеристика процессов. Основные этапы планирования сервисного процесса. Разработка структурных схем в сервисе. Применение структурных схем в сфере сервиса. Планирование и создание сервисных продуктов. Разработка и иерархия категорий новых видов услуг. Реинжиниринг сервисных процессов. Технологический цикл обслуживания потребителя: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Разработка технологических схем сервисных процессов. Поведение потребителей и факторы потребления.	4	УК–1 УК-3 ОПК-3
Тема 2.2. <u>Основные и вспомогательные процессы туристической деятельности.</u> <u>Декомпозиция бизнес-процессов.</u>	Основные и вспомогательные процессы. Выделение основных и вспомогательных процессов для крупной организации. Отличительные особенности процессов. Упрощенная схема обратных связей процессов. Классификация бизнес-процессов: вертикальные и горизонтальные процессы. Описание бизнес-процессов. Декомпозиция бизнес-процессов.	4	УК–1 УК-3 ОПК-3
Тема 2.3. Соответствие деятельности предприятий	Правила бытового обслуживания населения. Общероссийские классификаторы услуг населению. Правила оказания различных видов услуг. Основные права потребителей	4	УК–1 УК-3 ОПК-3

сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания.	при обслуживании. Модель качества услуги, основанная на разрыве. Стандарты обслуживания. Система стандартов обслуживания предприятия в сфере сервиса. Разработка стандартов обслуживания в соответствии с индивидуальными особенностями конкретного типа потребителя. Безопасность услуги. Значение техники безопасности в сервисе. Обеспечение безопасности обслуживания потребителей в контактной зоне. Техника безопасности в процессе обслуживания потребителя. Первичный и вторичный инструктаж. Целевой и внеплановый инструктаж. Технология работы в нестандартных ситуациях. Основные виды рисков в сервисной деятельности.		
---	---	--	--

5.4. Практические занятия

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
РАЗДЕЛ I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны				
Тема 1.4. Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем.	1. Составление таблиц потребительских предпочтений. 2. Опрос потребителей на предмет понятия качества. 3. Разработка концепции интерьера квартиры. 4. Написание эссе 5. Отчет об улучшении взаимоотношений с потребителями	2	УК–1 УК-3 ОПК-3	Проверка таблиц, опроса Защита концепции интерьера квартиры Проверка эссе
РАЗДЕЛ II Процессный подход к сервисной деятельности в туризме				
Тема 2.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.	1. Написание определений 2. Составление таблицы компонентов сервисного процесса 3. Отчет об улучшении стратегий сервисного процесса 4. Описание технологического цикла обслуживания 5. Проведение опроса	8	УК–1 УК-3 ОПК-3	Проверка определений, таблицы, отчета, опроса Презентация технологического обслуживания
Тема 2.2. <u>Основные и вспомогательные процессы в сервисной</u>	1. Написание определений 2. Создание списка	4	УК–1 УК-3 ОПК-3	Проверка определений, таблицы, отчета,

<u>деятельности.</u> <u>Декомпозиция</u> <u>сервисных.</u>	основных и вспомогательных процессов 3. Составление таблиц основных и вспомогательных процессов 4. Отчет о вертикальных и вспомогательных процессах 5. Описание бизнес- процессов			опроса Презентация бизнес-процессов
Тема 2.3. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания.	1. Написание краткого обзора правил бытового обслуживания 2. Изучение общероссийского классификатора оказания услуг населению 3. Составление списка основных прав потребителей 4. Изучение и разработка стандартов обслуживания 5. Составление плана инструктажа по технике безопасности	4	УК–1 УК-3 ОПК-3	Защита презентации стандартов обслуживания Дискуссия Устный опрос

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	Час.	Формир уемые компете нции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
РАЗДЕЛ I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны				
Тема 1.1. Введение в дисциплину "Сервисная деятельность".	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Сравнительный анализ сервиса в разных компаниях (например, McDonald's и KFC).	2	УК–1 УК-3 ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Выборочная проверка составленных студентами конспектов. Проверка аналитической работы.
Тема 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Создание презентации на тему: «История развития сервисной	2	УК–1 УК-3 ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами

сервисной деятельности.	деятельности». 3. Написание эссе «Роль сервиса в экономике услуг».			конспектов. Проверка презентации. Проверка эссе.
Тема 1.3. Услуга как результат сервисной деятельности.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Анализ нормативных документов (ФЗ «О защите прав потребителей», ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению»).	2	УК-1 УК-3 ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов. Устный опрос.
Тема 1.4. Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Написание эссе на тему: «Психологические аспекты взаимодействия с клиентом».	6	УК-1 УК-3 ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов. Проверка эссе.
РАЗДЕЛ II Процессный подход к сервисной деятельности в туризме				
Тема 2.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Разработка чек-листа стандартов обслуживания для кафе.	6	УК-1 УК-3 ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов. Проверка чек-листов обслуживания.
Тема 2.2. <u>Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности.</u> <u>Декомпозиция сервисных.</u>	1. Изучение лекционного материала по теме.	8	УК-1 УК-3 ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов.
Тема 2.3. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Исследование трендов в сервисной индустрии (цифровизация, экосервис).	8	УК-1 УК-3 ОПК-3	Доклады, сообщения, творческие проекты Проверка составленных студентами конспектов. Проверка презентации.

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

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (далее – ФОС) по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература:

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Бражников, М.А. Сервисология: учебник для вузов / М.А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 144 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588232> (дата обращения: 19.05.2026).
2. Игнатьева, И.Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И.Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 405 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584252> (дата обращения: 19.05.2026).
3. Каменева, С.Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг: учебник для вузов / С.Е. Каменева. — Москва: Юрайт, 2026. — 76 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589086> (дата обращения: 19.05.2026).
4. Кирьянова, Л.Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций: учебное пособие для вузов / Л.Г. Кирьянова. — Москва: Юрайт, 2025. — 231 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557540> (дата обращения: 19.05.2026).
5. Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / под ред. М.Е. Ставровского. — Москва: Юрайт, 2026. — 190 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588156> (дата обращения: 19.05.2026).
6. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583189> (дата обращения: 19.05.2026).
7. Черников, В.Г. Сервисология: учебник для вузов / В.Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 252 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588209> (дата обращения: 19.05.2026).

Дополнительные источники (при необходимости)

1. Восколович, Н.А. Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов / Н.А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 423 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584831> (дата обращения: 19.05.2026).
2. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / Д.М. Рамендик, О.В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 212 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584170> (дата обращения: 19.05.2026).

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы

- Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru/>;
- Федеральный портал «Российское образование»: <http://ro-edu.ru>
- Справочно-правовая система "ГАРАНТ" <http://www.i-exam.ru>
- Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервисная деятельность изучает принципы, методы и технологии организации услуг, направленных на удовлетворение потребностей клиентов. Её ключевая цель — подготовить специалистов, способных эффективно управлять сервисными процессами, обеспечивать высокое качество обслуживания и создавать положительный клиентский опыт.

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме» является обязательной для изучения в рабочем учебном плане подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм.

Структура дисциплины включает в себя два тематических раздела, лекционные, практические занятия и самостоятельную работу студентов.

Для организации самостоятельной работы предназначен фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме», в котором содержатся описание заданий, методические рекомендации к их выполнению, тест для самоконтроля, а также вопросы к зачету.

При самостоятельном изучении сервисной деятельности необходимо заранее составить тезисный план подготовки к вопросам, относящимся к основным разделам дисциплины:

- прочитать основные понятия и логику изложения тем в лекционном материале;
- изучить законодательные и нормативные акты в области сервисной деятельности;
- выполнить практическое задание (если оно предусмотрено в изучаемой теме).

Для выступления, на практических занятиях обучающиеся готовят сообщения (мультимедийные презентации), которые заслушиваются и обсуждаются в группе. Доклады в монологической (или диалогической) форме развивают навыки работы с аудиторией, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, используют методы и средства рефлексии для интеллектуального развития, повышения культурного уровня и профессиональной компетентности. Для любой формы самостоятельной работы важно развивать навыки освоения научного (учебного) материала, умение изложить результаты своих интеллектуальных усилий и в логически корректной форме представить их.

При подготовке к зачету следует обратить внимание на содержание основных разделов дисциплины, определение основных понятий курса. Необходима работа с основными определениями и категориями сервисной деятельности, которые должны формулироваться точно, логично, и отражаться в работе со словарем.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды самостоятельной работы студентов:

- подготовка устного ответа на практическом занятии;
- подготовка домашнего задания (таблица, мультимедиа–презентация и т.д.);
- чтение первоисточников;

- работа с конспектом лекций;
- работа с основными понятиями и категориями философии;
- работа с таблицами;
- подготовка докладов и информационных сообщений;
- подготовка творческих заданий.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Перечень информационных технологий:

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;
 текстовый и табличный редактор Microsoft Word;
 портал института <http://portal.midis.info>

Перечень программного обеспечения:

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)
 Битрикс 24
 Яндекс браузер
 Mozilla Firefox
 Microsoft™ Office®
 МойОфис
 Контур Офис
 Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security)
 «Гарант аэро»
 КонсультантПлюс

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

«Гарант аэро»
 КонсультантПлюс
 Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционная аудитория № 219	Компьютер Проектор Экран Парты

		Стол преподавателя Стулья Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Светильники Кафедра Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	Библиотека. Читальный зал № 122	Библиотека. Читальный зал с выходом в Интернет № 122 Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталогный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».