

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Апполозовна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2025 15:54:55

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5848641ca110e956

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Сервисная деятельность в туризме  
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки/специальность 43.03.02 Туризм/Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Год начала обучения 2021

Изучается в 3 семестре

г. Пятигорск 2021 г.

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Сервисная деятельность в туризме» предназначена для бакалавров направления 43.03.02 «Туризм».

#### Цель изучения дисциплины:

- создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания;
- ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм;
- изучение перспектив развития сервиса в различных регионах России, странах мира.

#### Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение основных понятий сервисной деятельности;
- оценка современного состояния рынка услуг в России и странах зарубежья;
- ознакомление студентов с технологией и особенностями организации гостиничных и туристских услуг;
- прогноз развития в сфере сервиса.

### 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Сервисная деятельность в туризме» относится к дисциплинам базовой части. Ее освоение проходит в 3 семестре.

### 3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме» опирается на изучение таких дисциплин как «Основы туризма», «Правовое обеспечение туризма», «Взаимодействие с клиентами турпредприятия».

### 4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме» закладывает основу знаний, служащих прочной базой для освоения таких дисциплин как «Организация экскурсионной деятельности», «Организация ресторанной деятельности в международном туризме» / Organization of restaurant activities in International Tourism, «Организация гостиничной деятельности» / Organization of Hotel activities, «Оздоровительный туризм» / Wellness tourism, «Организация анимационной деятельности в туризме» / Organization of animation activities in Tourism, а также при прохождении сервисной практики.

### 5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

#### 5.1. Наименование компетенций

Индекс	Формулировка:	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

		ОПК-3.3. Обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей
--	--	---

## 5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики;</li> <li>- основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</li> <li>- теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.</li> <li>- основные понятия в области сервисного обслуживания, необходимые для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере сервиса;</li> <li>- определения сервиса, этапов становления и развития различных видов услуг как форм удовлетворения потребностей человека; специфику возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями сферы услуг и специалистами сервиса.</li> </ul>	<p>ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>ОПК-3.3. Обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей</p>
<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>применять полученные знания на практике;</li> <li>- ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</li> <li>- разрабатывать новую услугу;</li> <li>- применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания;</li> <li>- организовывать сервисную деятельность с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания;</li> <li>- выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.</li> </ul>	
<p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами выявления потребностей клиентов;</li> <li>- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.</li> <li>- методами оценки и конкурентоспособности</li> </ul>	

услуг;  
 - навыками культуры обслуживания;  
 - навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги.

### 6. Объем учебной дисциплины/модуля

Объем занятий: итого 81 астр. ч. 3 з.е.

В том числе аудиторных 40,5 ч.

Из них:

Лекций 13,5 ч.

Лабораторных работ - 0 ч.

Практических занятий 27 ч.

Самостоятельной работы 40,5 ч.

Зачет с оценкой 3 семестр

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий

#### 7.1 Тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
<b>3 семестр</b>							
<b>Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности</b>							
1.	Тема 1. История развития сервиса в России	ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	1,5	3	-	-	6
2.	Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.		1,5	3	-	-	6
3.	Тема 3. Классификация и виды сервисной деятельности.		1,5	3	-	-	6
4.	Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.		1,5	3	-	-	6
<b>Раздел 2. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития</b>							

5.	Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.	ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами ОПК-3.3. Обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей	1,5	3	-	-	3
6	Тема 6. Специфика осуществления сервисной деятельности.		1,5	3			3
7.	Тема 7. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг		1,5	3	-	-	3
8.	Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению.		1,5	3	-	-	3
9.	Тема 9. Конфликты в сфере сервиса.		1,5	3	-	-	4,5
<b>Итого за 3 семестр</b>			<b>13,5</b>	<b>27</b>	-	-	<b>40,5</b>
<b>Итого</b>			<b>13,5</b>	<b>27</b>	-	-	<b>40,5</b>

### 7.2 Наименование и содержание лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
<b>3 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности</b>		<b>6</b>	<b>-</b>
1	<b>Тема 1. История развития сервиса в России</b> Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса. Сфера бытового обслуживания населения: тенденции развития. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.	1,5	-
2	<b>Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</b> Характеристика биологических и материальных потребностей. Социальные и духовные потребности. Ценностно-ориентированные потребности.	1,5	-

	Основные правила обслуживания потребителей.		
3	<b>Тема 3. Классификация и виды сервисной деятельности.</b> Разновидности услуг и их характеристика. Классификация услуг по функциональной направленности. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг. Виды сервисной деятельности	1,5	-
4	<b>Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.</b> Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы. Внешний вид работника сервисной организации.	1,5	-
<b>Раздел 2. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития</b>		7,5	-
5	<b>Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.</b> Категории потребителей и особенности их обслуживания. Культура сервиса. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.	1,5	-
6	<b>Тема 6. Специфика осуществления сервисной деятельности.</b> Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Факторы, влияющие на покупательское поведение.	1,5	-
7	<b>Тема 7 Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг.</b> Правила составления претензий и исковых заявлений.	1,5	-
8	<b>Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению.</b> Туры и туристские услуги как направления сервисной деятельности. Ресторанный бизнес как направление сервисной деятельности. Виды обслуживания в ресторане. Гостиничный сервис	1,5	-
9	<b>Тема 9. Конфликты в сфере сервиса.</b> Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Модель процесса конфликта и его последствия.	1,5	
<b>Итого за 3 семестр</b>		<b>13,5</b>	-
<b>Итого</b>		<b>13,5</b>	-

**7.3 Наименование лабораторных занятий**  
Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

**7.4. Наименование практических занятий**

№ Темы	Наименование тем практических занятий, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
<b>3 семестр</b>			

<b>Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности</b>		12	3
<b>Тема 1. История развития сервиса в России</b>		3	-
1	<i>Зарождение и развитие услуг в древности. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.</i>	1,5	-
1	<i>Вопросы истории развития сервиса в России. Современный рынок услуг России: проблемы развития.</i>	1,5	-
<b>Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</b>		3	-
2	<i>Иерархия потребностей по А.Маслоу.</i>	1,5	-
2	<i>Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.</i>	1,5	-
<b>Тема 3. Классификация и виды сервисной деятельности.</b>		3	-
3	<i>Разновидности услуг и их характеристика. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.</i>	1,5	-
3	<i>Виды сервисной деятельности. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Образовательные услуги.</i>	1,5	-
<b>Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.</b>		3	-
4	<i>Формы и методы обслуживания потребителей. Основные этапы процесса обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне.</i>	1,5	-
4	<i>Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Эстетика внешнего оформления и интерьера предприятий сервиса.</i>	1,5	-
<b>Раздел 2. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития</b>		15	-
<b>Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.</b>		3	-
5	<i>Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Социально-психологические типы потребителей.</i>	1,5	-
5	<i>Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.</i>	1,5	-
<b>Тема 6. Специфика осуществления сервисной деятельности.</b>		3	-
6	<i>Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.</i>	1,5	-

6	<i>Воздействие культуры на поведение потребителя. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.</i>	1,5	-
<b>Тема 7. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг.</b>		3	-
7	<i>Взаимодействие субъектов государственно-правовой и сервисной деятельности. Проблемы качества и безопасности услуг.</i>	1,5	-
7	<i>Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг</i>	1,5	-
<b>Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению.</b>		3	-
8	<i>Организация гостиничного сервиса. Организация ресторанного сервиса. Соответствие сервиса классу ресторана, гостиницы.</i>	1,5	-
8	<i>Обслуживание совещаний, конференций, экспозиций, выставок, ярмарок. Особенности санаторно-курортного обслуживания.</i>	1,5	-
<b>Тема 9. Конфликты в сфере сервиса.</b>		3	-
9	<i>Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.</i>	1,5	-
9	<i>Методы управления конфликтными ситуациями в организации.</i>	1,5	-
<b>Итого за 3 семестр</b>		<b>27</b>	<b>-</b>
<b>Итого</b>		<b>27</b>	<b>-</b>

#### 7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
<b>3 семестр</b>						
ОПК-3	Самостоятельное изучение литературы, интернет-источников	Конспект материалов	Собеседование	36,45	4,05	40,5
<b>Итого за 3 семестр</b>				<b>36,45</b>	<b>4,05</b>	<b>40,5</b>
<b>Итого</b>				<b>36,45</b>	<b>4,05</b>	<b>40,5</b>

#### 8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

##### 8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой	Модуль, раздел, тема (в	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных	Количество заданий для каждого уровня,
-----------------	-------------------------	--------------	--------------	---------------------------	--

компетенции (или её части)	соответствии с Программой)			средств	шт.	
					Базовый	Повышенный
ОПК-3	1-4	текущий	устный	Вопросы для собеседования	10	10
	1-9	текущий	устный	Темы докладов	9	9

### 5.3. Планируемые уровни сформированности компетенций у студентов, изучающих дисциплину

Уровни сформированности компетенций	индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
<p><b>ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b></p> <p><b>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</b></p> <p><b>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</b></p> <p><b>ОПК-3.3. Обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей</b></p>					
Базовый	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики;</li> <li>- основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</li> <li>- теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.</li> <li>- основные понятия в области сервисного обслуживания, необходимые для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере</li> </ul>	<p>плохо знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики;</li> <li>- основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</li> </ul>	<p>- знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики;</li> <li>- основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</li> <li>- теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.</li> </ul>	<p>хорошо знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики;</li> <li>- основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</li> <li>- теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.</li> <li>- основные понятия в области сервисного обслуживания, необходимые для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере</li> </ul>	

	сервиса;			сервиса;	
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять полученные знания на практике;</li> <li>- ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</li> <li>- разрабатывать новую услугу;</li> <li>- применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания;</li> <li>- организовывать сервисную деятельность с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания;</li> </ul>	<p>слабо умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять полученные знания на практике;</li> <li>- ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</li> </ul>	<p>умеет применять полученные знания на практике;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</li> <li>-разрабатывать новую услугу;</li> <li>применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания;</li> </ul>	<p>хорошо умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять полученные знания на практике;</li> <li>- ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</li> <li>- разрабатывать новую услугу;</li> <li>- применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания;</li> <li>- организовывать сервисную деятельность с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания;</li> </ul>	
	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-методами выявления потребностей клиентов;</li> <li>- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.</li> <li>- методами оценки и конкурентоспособности услуг;</li> </ul>	<p>слабо владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-методами выявления потребностей клиентов;</li> <li>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;</li> </ul>	<p>-владеет методами выявления потребностей клиентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.</li> </ul>	<p>Хорошо владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами выявления потребностей клиентов;</li> <li>- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.</li> <li>- методами оценки и конкурентоспособности услуг;</li> </ul>	
повышенный	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики;</li> <li>- основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</li> <li>- теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных</li> </ul>				<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики;</li> <li>- основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</li> <li>- теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных</li> </ul>

	<p>отношений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия в области сервисного обслуживания, необходимые для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере сервиса;</li> <li>- определения сервиса, этапов становления и развития различных видов услуг как форм удовлетворения потребностей человека; специфику возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями сферы услуг и специалистами сервиса.</li> </ul>				<p>отношений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия в области сервисного обслуживания, необходимые для проведения анализа развития рынка услуг в современных условиях и определения инновационных подходов в сфере сервиса;</li> <li>- определения сервиса, этапов становления и развития различных видов услуг как форм удовлетворения потребностей человека; специфику возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями сферы услуг и специалистами сервиса</li> </ul>
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять полученные знания на практике;</li> <li>- ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</li> <li>- разрабатывать новую услугу;</li> <li>- применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания;</li> <li>- организовывать сервисную деятельность с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания;</li> <li>- выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности.</li> </ul>				<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять полученные знания на практике;</li> <li>- ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</li> <li>- разрабатывать новую услугу;</li> <li>- применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания;</li> <li>- организовывать сервисную деятельность с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания;</li> <li>- выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности.</li> </ul>

	Владеет: - методами выявления потребностей клиентов; - приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности. - методами оценки и конкурентоспособности услуг; - навыками культуры обслуживания; - навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги.		Владеет: - методами выявления потребностей клиентов; - приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности. - методами оценки и конкурентоспособности услуг; - навыками культуры обслуживания; - навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги.
--	--	--	--

### Описание шкалы оценивания

**В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.**

#### Текущий контроль

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
3 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-4	6 неделя	25
2.	Собеседование по темам 5-9	12 неделя	30
	<b>Итого за 3 семестр</b>		<b>55</b>
	<b>Итого</b>		<b>55</b>

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

### 8.3. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Процедура зачёта как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ( $S_{зач}$ ) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ( $R_{сем}$ )	Количество баллов за зачет ( $S_{зач}$ )
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

При дифференцированном зачете используется шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Тема 1. История развития сервиса в России	1	-	1, 2	1
2	Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	1	5, 7, 8	1, 2	1, 2
3	Тема 3. Классификация и виды сервисной деятельности.	1	1, 2, 3, 4, 6, 9	1, 2	1, 2
4	Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	1	9, 12	1, 2	1, 2
5	Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.	1	11	1, 2	1
6	Тема 6. Специфика осуществления сервисной деятельности.	1	9	1, 2	1, 2

7	Тема 7. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг	1	11	1, 2	1
8	Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению.	1	10	1, 2	1, 2
9	Тема 9. Конфликты в сфере сервиса.	1	10	1, 2	1, 2

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

### **10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **10.1.1. Перечень основной литературы:**

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под.общ. ред. Ж.А. Романовича. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 284 с.- ISBN 5-94798-726-0
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность : учебник / В.Г.Велединский. 2-е издание.- М. : Кнорус, 2018. - 176 с. -ISBN: 978-5-4060-0222-3

#### **10.1.2. Перечень дополнительной литературы:**

1. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. – Ростов н/Д: Феникс, 2010.;
2. Иванова Н.С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие/ Н.С. Иванова. – СПб.: Издательство Санкт-Петербургского академического университета, 2016. — 232 с.: ил. ISBN 978-5-94047-256-8
3. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Г.Ю. Павлова.-М.: Кнорус, 2018.- 176с. ISBN -978-5-406-06064-3

### **10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

1. Методические рекомендации к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».
2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме» направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

### **10.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

1. <http://www.consultant.ru>
2. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
3. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
4. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
5. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

Программное обеспечение дисциплины не предусмотрено.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине:**

Учебные аудитории, оборудованные интерактивной доской, ноутбуком, мультимедийным проектором.