

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.О.9 Основы сервиса и туризма

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис и управление недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

Авторы программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	24
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	25

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий
- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Организовывает работу исполнителей, принимает решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения			
		Очная (семестр)		Заочная (семестр)	
		5	6	5	6
1	Инновационные технологии сервиса в ЖКХ		+		+
2	Ознакомительная практика		+		+
3	Современный клиентский сервис	+		+	

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Основы сервиса и туризма» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Основы сервиса и туризма» изучается в 1 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 3 з.е.

Очная: 3 з.е.

Заочная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Контактная работа	48	10
Лекции (Лекции)	16	4
Практические (Практ. раб.)	32	6
Самостоятельная работа (СР)	24	89
Экзамен	36	9

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
1 семестр								
1	Современные тенденции развития сервиса и туризма	2	-	4	2	3	8	Собеседование; Изучение и стстематизация справочных материаолов по дисциплине
2	Эволюция сервисных услуг	2	1	4	1	3	12	Опрос; Реферат
3	Классификация предприятий сервисного обслуживания	2	1	4	1	3	8	Собеседование
4	Процесс организации обслуживания потребителей	2	-	4	1	3	12	Собеседование; Тестирование
5	Виды и формы сервисного обслуживания	2	1	4	-	3	9	Опрос
6	Клиентоориентиро ванный подход в обслуживании	2	-	4	1	3	12	Эссе
7	Организации туроператорской и турагентской деятельности	2	-	4	-	3	14	Опрос
8	Гостиничное хозяйство	2	1	4	-	3	14	Собеседование; Тестирование

Тема 1. Современные тенденции развития сервиса и туризма (ОПК-1)

Лекция.

Геополитические принципы, влияющие на технический прогресс в сервисе и туризме.

Механизмы, способствующие конкурентоспособности и продвижению гостиничных услуг (сервиса).

Направления технического прогресса в оснащении туристских предприятий.

Практическое занятие.

- 1 Геополитические принципы, влияющие на технический прогресс в сервисе и туризме.
- 2 Механизмы, способствующие конкурентоспособности и продвижению гостиничных услуг (сервиса).
- 3 Направления технического прогресса в оснащении туристских предприятий.
- 4 политические принципы, влияющие на технический прогресс в сервисе и туризме.
- 5 Механизмы, способствующие конкурентоспособности и продвижению гостиничных услуг (сервиса).
- 6 Направления технического прогресса в оснащении туристских предприятий.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.
2. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте современные тенденции развития индустрии сервиса туризма в России и за рубежом. Подготовьтесь к заполнению глоссария по дисциплине.

Тема 2. Эволюция сервисных услуг (ОПК-1)

Лекция.

Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе.

Развитие сферы услуг в древневосточном обществе. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.

Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв. Отличительные черты сферы услуг советского периода.

Практическое занятие.

1. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
2. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе.
3. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе.
4. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.
5. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв.
6. Отличительные черты сферы услуг советского периода.

Задания для самостоятельной работы.

1. Проведите анализ (по учебному пособию Аванесовой Г.А. Сервисная деятельность) сервисной деятельности как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Выделите и охарактеризуйте социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Рекомендуемая литература:

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – изд. 10-е, перераб. и доп. – СПб.: Издательский дом Герда, 2014. (В библиотеке ТГУ, для подготовки)
2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособ. для студ. вузов / Г.А. Аванесова. Изд. 2-е, испр. и доп. М. : Аспект Пресс, 2007 . 319 с

3. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособ. / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская ; под общ. ред. Ю.М. Краковского .— 3-е изд., перераб. и доп. — Ростов н/Д : МарТ : [Феникс], 2010 .— 254 с. — (Туризм и сервис) .— ISBN 978-5-241-00986-9(МарТ).
4. Техника и технология сервисного обслуживания : учебное пособие / А.Ю. Шевяков [и др.] ; М-во обр. и науки РФ, ФГБОУ ВО «Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина». – Тамбов : Издательский дом ТГУ им. Г.Р. Державина, 2017. 164 с.

Тема 3.

Классификация предприятий сервисного обслуживания (ОПК-1)

Лекция.

Критерии классификации. Особенности предприятий сферы обслуживания.

Функции предприятий сферы обслуживания. Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы.

Практическое занятие.

1. Особенности предприятий сферы обслуживания.
2. Виды и типы предприятий сферы обслуживания.
3. Функции предприятий сферы обслуживания.
4. Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучите и проведите анализ отраслевой классификации сферы услуг действующей во многих странах, в том числе в России.
2. **Выделите ряд важных особенностей организации производства и предоставления услуг.**
3. Изучите и проведите анализ услуг «Общероссийский классификатор услуг населению» ОК 002-93 (ОКУН), введенный с 1 января 1994 года.
4. Какова структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению ОК 002-93 (ОКУН)?

Тема 4. Процесс организации обслуживания потребителей (ОПК-1)

Лекция.

Этапы процесса обслуживания потребителя. Основные требования к процессу обслуживания. Понятия контактная зона. Показатели культуры обслуживания. Пятиступенчатая модель качества обслуживания. Преимущества качественного обслуживания.

Практическое занятие.

- 1 Понятие «контактная зона» и основные требования к ее организации.
- 2 Показатели культуры обслуживания.
- 3 Пятиступенчатая модель качества обслуживания.
- 4 Преимущества качественного обслуживания.

Задания для самостоятельной работы.

Изучите и обоснуйте социально-этические требования специалиста сервиса (Федцов В.Г. Культура сервиса: учебно-практич. пособие. – М.: ПРИОР, 2001. 208 с.).

Тема 5. Виды и формы сервисного обслуживания (ОПК-1)

Лекция.

Виды обслуживания. Формы обслуживания в предприятиях сервиса.

Специальные формы обслуживания посетителей.

Правила обслуживания потребителей.

Практическое занятие.

1. Виды и формы обслуживания потребителей.
2. Специальные формы обслуживания посетителей.

3. Правила обслуживания потребителей.

Задания для самостоятельной работы.

1. Проведите сравнительный анализ организации сервисного обслуживания на выставках и ярмарках.
2. Выделите специфику сервисного обслуживания конференций.
3. Раскройте особенности управления сервисными мероприятиями.

Тема 6. Клиентоориентированный подход в обслуживании (ОПК-1)

Лекция.

Понятие "клиентоориентированность". Основы клиентоориентированного сервиса. Преимущества клиентоориентированного подхода.

Способы реализации стратегии эффективного обслуживания. Подходы к определению типологии клиентов.

Практическое занятие.

1. Основы клиентоориентированного сервиса.
2. Преимущества клиентоориентированного подхода.
3. Способы реализации стратегии эффективного обслуживания.
4. Подходы к определению типологии клиентов.

Задания для самостоятельной работы.

1. Подготовка и защита эссе на тему «Сравнительная характеристика клиентоориентированного сервиса на специализированном туристском предприятии или сервисного предприятия.
2. Подготовка и защита эссе на тему «Современные требования к специалистам индустрии сервиса и туризма».

Тема 7. Организации туроператорской и турагентской деятельности (ОПК-1)

Лекция.

Основные понятия индустрии гостеприимства: туризм, туроператор, турагент.

Основные различия между туроператором и турагентом.

Анализ современных стандартов туристских услуг.

Инкаминг и аутгоинг как виды коммерческой деятельности.

Практическое занятие.

1. Основные различия между туроператором и турагентом.
2. Анализ современных стандартов туристских услуг.
3. Инкаминг и аутгоинг как виды коммерческой деятельности.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:

1. Раскрыть направления деятельности инкаминг-оператора
2. Отразить специализацию аутгоинг-оператора.
3. Проанализировать деятельность монопрофильных и многопрофильных туроператоров.
4. Изучите о

сновные положения и структура и Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

и подготовьтесь к устному опросу.

Тема 8. Гостиничное хозяйство (ОПК-1)

Лекция.

Процесс управления гостиничным хозяйством.

Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.

Развитие индустрии гостеприимства в России.

Практическое занятие.

1. Процесс управления гостиничным хозяйством.
2. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.
3. Развитие индустрии гостеприимства в России.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:

1. Раскройте современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
2. Выявите особенности и характеристика гостиничных услуг.
3. Типология гостиниц.
4. Охарактеризуйте мировые гостиничные цепи и их эффективность в развитии современного туризма.
5. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию подготовьте выступление на тему «Мировые гостиничные цепи и особенности и их работы».

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

1 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Современные тенденции развития сервиса и туризма	Собеседование	5	основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание

		Изучение и систематизация справочных материалов по дисциплине	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
2.	Эволюция сервисных услуг	Опрос	5	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

		Реферат	5	<p>Качество написания и защиты реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>5- Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>4- Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.</p> <p>3- Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод</p> <p>2-Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод</p>
3.	Классификация предприятий сервисного обслуживания	Собеседование	5	<p>основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание

4.	Процесс организации обслуживания потребителей	Собеседование	5	основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
5.	Виды и формы сервисного обслуживания	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
6.	Клиентоориентированный подход в обслуживании	Эссе	5	5 - Соответствует всем требованиям, предъявляемым к такого рода работам. Тема эссе раскрыта полностью, четко выражена авторская позиция, имеются логичные и обоснованные выводы. Эссе написано с использованием большого количества основной и дополнительной литературы, а также иной литературы, чем та, что предложена в Программе соответствующей учебной дисциплины. На высоком уровне выполнено оформление работы. 4 - Тема эссе раскрыта полностью; прослеживается авторская позиция, сформулированы необходимые обоснованные выводы; использована необходимая для раскрытия вопроса основная и дополнительная литература и нормативные правовые акты. Грамотное оформление. 3 - В целом тема эссе раскрыта; выводы сформулированы, но недостаточно обоснованы; имеется анализ необходимых источников, со ссылками; использована необходимая как основная; недостаточно четко проявляется авторская позиция. Грамотное оформление. 2 - Тема эссе не раскрыта; материал изложен без собственной оценки и выводов; отсутствуют ссылки на нормативные правовые источники. Имеются недостатки по оформлению работы. 1 - текстуальное совпадение всего эссе с каким-либо источником, то есть – плагиат.

7.	Организации туроператорско й и турагентской деятельности	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
8.	Гостиничное хозяйство	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов
9.	Премияльные баллы		20	- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20
10.	Ответ на экзамене		30	10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно»; 18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо»; 25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично»
11.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		20	Тестирование по всему курсу (30 вопросов)
12.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Изучение и систематизация справочных материалов по дисциплине

Тема 1. Современные тенденции развития сервиса и туризма

1. Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.
2. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте современные тенденции развития индустрии сервиса туризма в России и за рубежом. Подготовьтесь к заполнению глоссария по дисциплине.

Опрос

Тема 2. Эволюция сервисных услуг

1. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
2. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе.
3. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе.
4. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.
5. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв.
6. Отличительные черты сферы услуг советского периода.

Тема 5. Виды и формы сервисного обслуживания

1. Виды и формы обслуживания потребителей.
2. Специальные формы обслуживания посетителей.
3. Правила обслуживания потребителей.

Тема 7. Организации туроператорской и турагентской деятельности

1. Основные различия между туроператором и турагентом.
2. Анализ современных стандартов туристских услуг.
3. Инкаминг и аутгоинг как виды коммерческой деятельности.

Реферат

Тема 2. Эволюция сервисных услуг

- 1 **Этапы развития сервисных услуг. Характеристика услуг.**
- 2 Характеристика классификации услуг.
- 3 Понятие «качество жизни» и ее составляющие.
- 4 Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.
- 5 Формы удовлетворения потребности человека.
- 6 Особенности обращения в сервисной деятельности.
- 7 Этика и психология сервисной деятельности.
- 8 Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.
- 9 Виды услуг и их характеристика в сфере сервиса и туризма.
- 10 Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.
- 11 История развития сервисных услуг в России.

- 12 Виды обслуживания потребителей.
- 13 Характеристика форм обслуживания потребителей услуг.
- 14 Понятие и основные компоненты клиентоориентированности.
- 15 Понятие и составляющие качественного сервиса.
- 16 Основные принципы клиентоориентированности.
- 17 Услуга и ее отличительные особенности от товара.
- 18 Обслуживание клиентов в условиях пандемии.
- 19 Сервисные услуги актуальные в 2021 году.
- 20 Новые формы обслуживания в пандемию.
- 21 Анализ современных стандартов туристских услуг.
- 22 Особенности развития социального туризма в XX и XXI веке.
- 23 Разновидность услуг и их характеристика.
- 24

Собеседование

Тема 1. Современные тенденции развития сервиса и туризма

1. Геополитические принципы, влияющие на технический прогресс в сервисе и туризме.
2. Механизмы, способствующие конкурентоспособности и продвижению гостиничных услуг (сервиса).
3. Направления технического прогресса в оснащении туристских предприятий.

Тема 3.

Классификация предприятий сервисного обслуживания

1. Особенности предприятий сферы обслуживания.
2. Функции предприятий сферы обслуживания.
4. Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы.

Тема 4. Процесс организации обслуживания потребителей

- 1 Этапы обслуживания клиентов.
- 2 Понятие "контактная зона" и основные требования к ней.
- 3 Показатели культуры обслуживания.
- 4 Пятиступенчатая модель качества обслуживания.
- 5 Преимущества качественного обслуживания.

Тема 8.

Гостиничное хозяйство

1. Процесс управления гостиничным хозяйством.
2. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.
3. Развитие индустрии гостеприимства в России.
4. Раскройте современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
5. Выявите особенности и характеристика гостиничных услуг.
6. Типология гостиниц.
7. Охарактеризуйте мировые гостиничные цепи и их эффективность в развитии современного туризма.

Тестирование

Тема 4. Процесс организации обслуживания потребителей

1. Основу рынка услуг составляет:

- а) сфера сервиса
- б) экономика страны
- в) потребительский спрос
- г) Все ответы верны

2. Услуга – это:

- а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя
- б) место, где работник взаимодействует с клиентом
- в) совокупность видов деятельности, функциональное назначение которых в системе общественного производства выражается в удовлетворении потребностей населения
- г) решение вопросов, исследование которых требует специальных знаний

3. Важнейшие характеристики услуг:

- а) неосвязаемость, неотделимость
- б) несохраняемость
- в) непостоянство качества услуги
- г) все варианты верны

4. Понимание сущности сервисной деятельности связано с такими понятиями как:

- а) сервис, услуга
- б) потребность
- в) деятельность
- г) все варианты

5. Развитие рынка услуг ориентировано на:

- а) систему удовлетворения потребностей
- б) внедрение IT-технологий
- в) массовость потребления предоставляемых услуг
- г) на население в возрасте от 15 до 40 лет

6. Под качеством услуги понимается:

- а) комплекс их полезных свойств, нормативно-технологических характеристик
- б) потребительская оценка
- в) способность объективно оценить полезность услуги
- г) нет верного варианта

7. Уровни качества услуги:

- а) высший, средний, низший
- б) макроуровень, микроуровень
- в) первый, второй, третий
- г) международный, региональный, национальный

8. Особая разновидность безопасности в сфере услуг связана с:

- а) здоровьем, физическим состоянием, внешним видом клиента
- б) уровнем осведомленности клиента об оказываемых услугах
- в) политическим строем страны
- г) нет верного варианта

9. Романович В.К. рассматривала сервисную деятельность как

- а) вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг
- б) хозяйственный механизм удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей
- в) активность людей, выступающих в специфических взаимодействиях по реализации различных услуг

г) область человеческих взаимоотношений, где формируется особый стиль в удовлетворении потребностей

10. Свойства услуг можно разделить на:

- а) производственные, функциональные, потребительские
- б) производственные, непроизводственные
- в) осязаемые, неосязаемые
- г) по направленности (на тело человека, на сознание человека и т.д.)

11. Важные характеристики услуг пассажирского транспорта:

- а) скорость и точность движения
- б) марка транспорта
- в) соблюдение технологических правил
- г) ответственность за маршрутные дороги

12. Какие аспекты результатов услуги оценивает потребитель?

- а) функционально-практические
- б) производственно-физические
- в) экономические
- г) все варианты верны

13. Что выступает нормативным условием обеспечения качества, безопасности и конкурентоспособности услуг:

- а) стандартизация
- б) сертификация
- в) лицензирование
- г) маркировка

14. Какие свойства услуги для потребителя наиболее важны, и которые тестирует он сам?

- а) потребительские свойства
- б) производственные
- в) функциональные
- г) все перечисленные

15. Покупательская оценка качества услуг:

- а) учет производственно-физических показателей
- б) субъект оценки потребностей
- в) учет производственно-физических показателей и субъект оценки потребностей
- г) нет верного варианта

16. Какая часть полностью удовлетворенных клиентов качеством услуг (от общего числа всех клиентов) считается благоприятной с точки зрения стандартов качества в данной сервисной организации?

- а) 25-30%
- б) 50-70%
- в) 10-15%
- г) 80-85%

17. Гарантийный сервис:

- а) всегда бесплатный
- б) всегда платный
- в) выбирается потребителем
- г) нет верного ответа

18. Качество услуги основывается на:

- а) экономической составляющей
- б) нормативно-правовой базе
- в) экономической составляющей и нормативно-правовой базе

г) нет верного варианта

19. Назовите свойства, которые создаются в процессе производства и приобретают ярко выраженный материально-ресурсный технико-технологический характер

а) производственные

б) функциональные

в) потребительские

г) качественные

20. Важнейший контроль качества услуги:

а) степень удовлетворенности потребителя

б) заключение эксперта

в) сертификация

г) все варианты верны

Тема 8.

Гостиничное хозяйство

1. Специалист соблюдает правило «Активности» при работе с посетителем, когда... Выберите правильный вариант ответа:

а) готов решить вопрос/проблему посетителя, задает вопросы, не ждет, когда посетитель сам расскажет, ведет себя уверенно, предоставляет полную информацию.

б) слушает не перебивая. Во время приема не отвлекается, на шутки клиента реагирует сдержанно. Подводит к решению. Использует деловые фразы.

с) внимательно слушает заявителя, проговаривает все слова полностью, говорит в среднем темпе и со средней громкостью. Речь четкая и понятная.

2. На предприятии должно быть сформирована атмосфера ориентированности на клиента. К способам формирования этой атмосферы относятся:

а) служебная активность руководства

б) обучение персонала

с) наглядная агитация

3. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

а) социальный статус;

б) выгода;

с) мотив

4. Из каких двух понятий складывается понятие «Клиентоориентированность»?

а) клиент и ориентация

б) клиент и прибыль

с) клиент и коммуникация

5. Заявитель продолжает использовать ненормативную лексику. Какой фразой вы можете прекратить обслуживание данного Заявителя:

а) К сожалению, я вынужден(а) прекратить обслуживание

б) Все. Я прекращаю обслуживание

с) Я Вас несколько раз предупреждал(а), Вы продолжили оскорблять, и поэтому я вынужден (а) прекратить обслуживание

6. Сочетание каких трех качеств менеджера по продажам важно для клиента на начальном этапе взаимодействия?

а) профильное образование, доскональное знание всех тонкостей продукта, привлекательный внешний вид

б) заинтересованность проблемами клиента, компетентность, точность

с) стратегическое мышление, энтузиазм, смелость

7. Цель первого телефонного разговора с потенциальным клиентом:

- a) продажа.
 - b) создание благоприятного впечатления о себе и своей компании
 - c) достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии
8. Ключевой клиент – это:
- a) который, благодаря соответствующим закупкам обеспечивает фирме и менеджеру по продажам выполнение значительной части плановых показателей объема продаж.
 - b) представители крупных предприятий.
 - c) партнеры, сотрудничающие с фирмой и непосредственно с менеджером по продажам не менее полутора лет.
9. Работа по возвращению клиентов – это:
- a) умение выяснить у бывшего или неактивного клиента мотивы его ухода/снижения активности
 - b) умение приносить извинения за некачественную работу компании
 - c) умение объяснить клиенту, что уход/снижение активности является его стратегической ошибкой
 - d)
10. Что нам может дать клиентоориентированный продукт?
- a) увеличение лояльности клиентов, клиенты любят продукты максимально удовлетворяющие их запросы и потребности.
 - b) увеличение частоты покупок, давая полезные советы, о том, как еще можно использовать продукт, кроме основного назначения, расход продукта будет увеличиваться, а соответственно частота покупок его будет расти.
 - c) оба варианта

Эссе

Тема 6. Клиентоориентированный подход в обслуживании

1. Подготовка и защита эссе на тему «Сравнительная характеристика клиентоориентированного сервиса на специализированном туристском предприятии или сервисного предприятия.
2. Подготовка и защита эссе на тему «Современные требования к специалистам индустрии сервиса и туризма».

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ОПК-1)

- 1 Понятие и составляющие: сервис, туризм, услуга.
- 2 Понятие и составляющие сервисной деятельности.
- 3 Формы и виды сервисной деятельности.
- 4 Формы коммуникации в сервисе.
- 5 Классификация предприятий сервисного обслуживания.
- 6 Система качества обслуживания клиентов.
- 7 Задачи государственной политики в сфере сервиса и туризма (Стратегия развития туризма <https://tourism.gov.ru/upload/iblock/298/Стратегия%20развития%20туризма%20на%20период%20до%202035%20года.pdf>)
- 8 Ресурсы и материальная база индустрии гостеприимства.
- 9 Цели, функции и задачи индустрии гостеприимства.
- 10 Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.
- 11 Составляющие туристской индустрии. Структура туристской индустрии и ее особенности.
- 12 Особенности туристского потребления сервиса и туризма.
- 13 Туристские предприятия: определение, виды, признаки различия.

- 14 Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
- 15 Ответственность турагента и туроператора за объем и качество услуг.
- 16 Виды туризма. Формы туризма.
- 17 Особенности сервисных услуг.
- 18 Туризм как социально-экономическая система.
- 19 Системы классификации туризма. Международный туризм как специфическая форма межгосударственных отношений.
- 20 Основные положения и структура и Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/
- 21 Государственное регулирование туристской деятельности (гл.2).
- 22 Классификация гостиниц (ст. 5)
- 23 Государственный контроль (надзор) в сфере туристской деятельности (гл.8).
24. Влияние пандемии на деятельность предприятий сферы сервиса и туризма. Основные тренды.

Типовые задания для экзамена (ОПК-1)

1 Кейс-ситуация:

Одним из динамично развивающихся видов бизнеса в стране становится туристический бизнес. В целом для государства эта сфера деятельности оказывается крайне важной, так как обеспечивает приток в страну значительных финансовых средств, позволяет развивать инфраструктуру как крупных городов, так и целых регионов, формирует новые рабочие места, а следовательно, снимает социальную напряженность, развивает культурные связи с другими странами, что важно в связи со стремлением России стать полноправным членом мирового сообщества. Специфика этого вида бизнеса состоит и в том, что большинство его участников — это малые коммерческие предприятия. Так, в городе «N» в туристическом бизнесе в 2016 г. было задействовано около 1000 туристических агентств, в основном малых организационных образований. Являясь коммерческими организациями, основной целью своей деятельности они видят получение и максимизацию прибыли. Успешное функционирование таких предприятий на рынке, характеризующегося нарастающей конкуренцией, жестко связано с эффективностью работы управленческого звена фирмы.

Разработайте управленческое решение, способствующие эффективному функционированию предприятий индустрии гостеприимства, обоснуйте следственные связи с использованием относительно простых инструментов менеджмента.

2. Кейс-ситуация:

Постройте матрицу заинтересованных сторон/социальной ответственности ООО Компании «Шик», основываясь на взглядах директора компании, и сравните ее с идеальной матрицей, основанной на «продвинуто-рыночных» ожиданиях.

Миссия ООО Компании «Шик» Удовлетворение желаний клиентов в приобретении качественной парфюмерии, косметики, галантереи и товаров общего пользования при соблюдении условий максимального удобства; получение прибыли и расширение фирмы, забота о сотрудниках.

Инструкция ООО Компания «Шик» по обслуживанию покупателей

1. Покупатель всегда прав.
2. При разговоре с покупателем будьте вежливы и внимательны, прислушайтесь к тому, что хочет покупатель.
3. Вы — продавцы-консультанты. Если покупатель спрашивает товар, которого у вас в отделе нет, вы должны предложить ему взаимозаменяемый товар, предоставив максимум информации по данному товару.
4. Помните, что покупатель не должен уходить от вас без покупки, от этого зависит репутация вас как продавца, вашего отдела, фирмы в целом, а также это отражается и на вашей зарплате.
5. Приучайте покупателей пользоваться услугами только вашего магазина: чем больше постоянных покупателей, тем интересней и приятней ваша работа.

6. В конфликтных ситуациях сохраняйте спокойствие, проявляйте такт и понимание. Если справиться с ситуацией самостоятельно не можете, переключайтесь на другого продавца или заведующую. В случае конфликта по качеству товара на торговой точке оформляется претензия и дается телефон офиса, при этом сами созваниваетесь с офисом и объясняете ситуацию.

7. Разговоры и решение личных проблем в присутствии хотя бы одного покупателя категорически запрещается.

8. При работе с покупателями соблюдайте правила торговли.

2. Социальная ответственность фирмы в бизнесе подразделяется на следующие уровни: экономическая (удовлетворять потребности потребителей и, соответственно, извлекать прибыль), правовая (подчиняться законам), этическая (поступать хорошо, справедливо и честно в стандартных для фирмы транзакциях) и филантропическая (способствовать повышению качества жизни).

Построение матрицы заинтересованных сторон/социальной ответственности конкретной компании подразумевает выполнение следующих последовательных действий:

1. Идентификация заинтересованных сторон компании.

2. Построение ранжированного ряда заинтересованных сторон.

3. Определение ожиданий ранжированных заинтересованных сторон.

4. Выработка социальной ответственности по отношению к ожиданиям ранжированных заинтересованных сторон как рационального отклика на эти ожидания, направленного на устойчивое развитие компании.

3. Кейс-ситуация:

Мотивационная система работников предприятия "В"

При разработке стратегии управления персоналом руководство турфирмы "Б" ориентируется прежде всего на развитие чувства индивидуальной ответственности и повышение квалификации работников. Также уделяется внимание вопросам поддержания корпоративной культуры и сплоченности коллектива.

Сотрудникам фирмы "Б" предоставляется возможность обучения как непосредственно на рабочем месте (на предприятии), так и вне предприятия с частичной или полной оплатой за счет организации.

Для всех работников предприятия предусмотрены льготы по предоставлению бесплатного питания в течение рабочего дня, служебного транспорта, а также возможность пользоваться продукцией (услугами) предприятия по льготным ценам.

В отчетный период руководителями фирмы "Б" была разработана и введена экспериментальная программа по развитию у работников чувства ответственности и сплоченности коллектива. В рамках этой программы служащим предоставили право на самостоятельное принятие решений (в пределах компетенции сотрудника) по некоторым вопросам, которые раньше находились в сфере ведения руководителей среднего звена.

Также были проведены мероприятия, направленные на улучшение социально-психологического климата в коллективе. Был приглашен специалист, прошедший тренинг по тактике разрешения конфликтных ситуаций. Организовано проведение совместных праздников.

Был проведен анализ рабочих процессов путем составления работниками карты (фотографии) использования рабочего времени. При реализации программы по улучшению условий труда в отчетном периоде были модифицированы 30% рабочих мест.

В период летнего туристского сезона работникам (менеджерам по продаже турпутевок) выплачивались премии в размере 7% с продаж в сверхурочное время, а также надбавки к зарплате за напряженные условия труда.

По окончании года была изучена книга отзывов клиентов фирмы и выданы премии трем сотрудникам за отмеченные в ней отзывы-благодарности.

За нарушения корпоративных правил и трудовой дисциплины (распорядка) налагаются штрафы в размере, определенном внутренними документами фирмы. В отчетный период были зарегистрированы взыскания в виде штрафов за опоздания и неявки на работу по неуважительным причинам, а также штраф за искажение информации при работе с клиентами.

По результатам текущей аттестации один сотрудник смещен на нижестоящую должность, одному сотруднику была понижена заработная плата, двум повышена.

За неудовлетворительное выполнение должностных обязанностей объявлены выговоры трем сотрудникам, два сотрудника были лишены ежегодных премий, рассчитываемых по результатам года.

Задание

- Какие из представленных методов являются составляющими элементами (распределите):
 - системы моральной / материальной мотивации;
 - системы поощрительного / принудительного стимулирования;
- Какие из представленных методов направлены на повышение эффективности текущей деятельности предприятия, какие на результаты в долгосрочном периоде?

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ОПК-1	Демонстрирует высокий уровень использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в сфере сервиса и туризма. Свободно применяет полученные знания в практической деятельности. На высоком уровне владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ОПК-1	Демонстрирует хороший уровень использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в сфере сервиса и туризма. Свободно применяет полученные знания в практической деятельности. Хорошо владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ОПК-1	Слабо владеет технологическими инновациями и специализированными программами продуктов в сфере сервиса туризма. Может применить полученные знания в практической деятельности. Не всегда может логично излагать материал. Вопросы вызывают затруднения.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ОПК-1	Демонстрирует отсутствие умений использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса и туризма. ¶Не может применять полученные знания в практической деятельности. ¶Не владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. Ответы носят нелогичный и неуверенный характер.¶

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;

- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учебник. - Москва: Дашков и К, 2013. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012747.html>
2. Джон, Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «социально-культурный сервис и туризм», 10102 «туризм». - 2022-03-26; Введение в гостеприимство. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 735 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Назаркина, В. А., Владыкина, Ю. О., Штейнгольц, Б. И. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие. - 2025-02-05; Сервисная деятельность. Практикум. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. - 100 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>
2. Тарасова, Н. В. Системы массового обслуживания : методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «сервисная деятельность». - Весь срок охраны авторского права; Системы массового обслуживания. - Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС ACB, 2012. - 24 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/17695.html>
3. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>
4. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность : Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2005. - 318 с.

5. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций. - 2024-01-18; Сервисная деятельность. - Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. - 64 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
6. № 3 (54), 2015
7. Сизова, Д. А. Бизнес-планирование в туризме : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Бизнес-планирование в туризме. - Москва: Российский новый университет, 2010. - 144 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/21264.html>

6.3 Иные источники:

1. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» - <http://www.intuit.ru/>
2. www.bookdk.com - www.bookdk.com
3. Архив научных журналов - <https://arch.neicon.ru/xmlui/>
4. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов -
5. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия -
6. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования -
7. Государственный архив Тамбовской области. Путеводитель. Тамбов, 2006.
<http://tambovarchiv.ru/viewer/online/index.php?putevoditel-gato.pdf>. -
<http://tambovarchiv.ru/viewer/online/index.php?putevoditel-gato.pdf>.
8. Колорит Тамбова - www.orangesmile.com. - www.orangesmile.com
9. Коммуникативные технологии в информационном обществе: практикум, Ставрополь: СКФУ, 2016. ЭБС «Книгафонд» - <http://www.knigafund.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

"ГАРАНТ аэро" (Клиент) Текущий Пользователь ООО НПП "ГАРАНТ-СЕРВИС-УНИВЕРСИТЕТ"
01.12.2016

Abby FineReader 10.0

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Архив научных журналов зарубежных издательств. – URL: <https://arch.neicon.ru>
2. Журнал «Социологические исследования». – URL: <http://socis.isras.ru>
3. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

6. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>

7. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.