

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.В.5.1 Сервис объектов профессиональной деятельности

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис индустрии гостеприимства и
спортивно-оздоровительных услуг

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

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 43.04.01 - Сервис (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).

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 Магистра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	19
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	20

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-1 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами

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

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

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
	ПК-1 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	Осуществляет оценку оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-1 Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Заочная (семестр)		
		1	3	4
1	Организационно-управленческая практика		+	
2	Основы спортивно-оздоровительного сервиса			+
3	Современные сервисные технологии в сфере обслуживания	+		
4	Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства			+

5	Технологии обслуживания в спортивно-оздоровительных центрах			+
6	Технологии оказания и предоставления услуг в фитнес-центрах			+

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Сервис объектов профессиональной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Дисциплина «Сервис объектов профессиональной деятельности» изучается в 4 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 5 з.е.

Заочная: 5 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	180
Контактная работа	18
Лекции (Лекции)	8
Практические (Практ. раб.)	10
Самостоятельная работа (СР)	153
Экзамен	9

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
4 семестр					
1	Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	2	1	24	Собеседование; Опрос; Практическая работа
2	Классификация предприятий сервисного обслуживания	2	2	25	Собеседование; Выполнение практических заданий
3	Виды услуг и формы обслуживания клиентов	1	2	26	Тестирование; Выполнение практических заданий

4	Мировая туриндустрия и новые тренды под влиянием внешних условий	1	2	26	Собеседование; Эссе
5	Характеристика, классификация предприятий общественного питания	1	1	26	Собеседование; Выполнение практических заданий
6	Система спортивно-оздоровительных услуг и их типология	1	2	26	Выполнение практических заданий; Тестирование

Тема 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура (ПК-1)

Лекция.

Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура

Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие. Развитие европейской и американской индустрии гостеприимства.

Характеристика этапов развития гостиничной и ресторанной индустрии в России.

Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства.

Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.

Практическое занятие.

1. Структура индустрии гостеприимства.
2. Европейская и американская модели гостеприимства.
3. Гостиничные цепи: характеристика, особенности функционирования.
4. Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Основные понятия франчайзинга: франшиза, франчайзи, франчайзер, роялти, паушальный взнос.
5. Классификация и сравнительный анализ основных этапов развития сервиса России.
6. Понятие и обоснование "сервис", "услуга", "свойства услуги", "обслуживание потребителей".
7. Классификация и анализ работы предприятий сервиса, оказывающие услуги населению проживания, питания, спортивно-оздоровительных услуг.
8. Механизмы, способствующие конкурентоспособности и продвижению гостиничных услуг (сервиса).
9. Направления технического прогресса в оснащении предприятий индустрии гостеприимства.

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.

Подготовьте аргументированные ответы:

2. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».
3. Объясните выражение «Услуга как форма, сервис как содержание».
4. Почему малые предприятия в сфере сервиса имеют преимущества?
5. Что означает выражение «вторичность сферы услуг»?
6. Как вы понимаете выражение «комплексные нормативы потребления услуг»?
7. Почему сферу услуг можно назвать сферой, «производящей свободное время»?

3. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом.

Тема 2. Классификация предприятий сервисного обслуживания (ПК-1)

Лекция.

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 3. Виды услуг и формы обслуживания клиентов (ПК-1)

Лекция.

Определение понятий виды и формы обслуживания. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Индивидуальное обслуживание - как самостоятельный вид деятельности. Клиентоориентированный подход.

Поведение потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Мотивы покупательского поведения. Воздействие культуры на поведение потребителей. Культура сервиса.

Практическое занятие.

1. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
2. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
3. Стиль обслуживания как выражение общности коллектива.
3. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
4. Понятие «контактная зона» и основные требования его к ее организации.
5. Показатели культуры обслуживания.
6. Пятиступенчатая модель качества обслуживания.
7. Преимущества качественного обслуживания.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Почему необходимо изучать поведение потребителей?
2. Подвергается ли воздействию поведение потребителей? Приведите пример.
3. Какие факторы влияют на поведение потребителей? Приведите пример.
4. Какие категории потребителей вы знаете?

Тема 4. Мировая туристическая индустрия и новые тренды под влиянием внешних условий (ПК-1)

Лекция.

Современные тенденции развития индустрии гостеприимства, спортивно-оздоровительных услуг. Геополитические принципы, влияющие на технический прогресс в сервисе и туризме. Основные различия между туроператором и турагентом. Анализ современных стандартов туристских услуг. Инкаминг и аутгоинг как виды коммерческой деятельности.

Практическое занятие.

Вопросы к обсуждению:

1. Уровни управления сервисным поведением: стратегический и оперативный.
2. Последовательность действий при внедрении норм и стандартов.
3. Возможные препятствия при внедрении стандартов сервиса. Методы преодоления препятствий.
4. Внутренний PR идеологии отличного сервиса.
5. Обучение сотрудников фронт-офиса.
6. Разработка проектов внедрения систем.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Раскройте понятие и составляющие «стандарты обслуживания» клиентов.
2. Контроль за соблюдением стандартов обслуживания.
3. Выделите основные задачи стандартов.
4. Обоснуйте критерии стандартов обслуживания.
5. Специальные формы обслуживания посетителей под влиянием Covid-19.
6. Правила обслуживания потребителей под влиянием Covid-19.
2. Подготовка и защита эссе на тему «Сравнительная характеристика клиентоориентированного сервиса на специализированном туристском предприятии или сервисного предприятия.

Подготовка и защита эссе на тему «Современные требования к специалистам индустрии сервиса и туризма».

Тема 5. Характеристика, классификация предприятий общественного питания (ПК-1)

Лекция.

Характеристика, классификация предприятий общественного питания.

Классификация услуг предприятий общественного питания.

Структура управления рестораном. Реклама ресторанов: виды, назначение. Изучение потребительского спроса. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе.

Практическое занятие.

Подготовьте ответы:

1. Факторы, влияющие на сервисную деятельность.
2. Поведение потребителей.
3. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей.
4. Мотивы покупательского поведения.
5. Воздействие культуры на поведение потребителей.

Темы докладов-презентаций Power Point

1. Горячий цех. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
2. Холодный цех. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
3. Мясо-рыбный цех. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
4. Овощной цех. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
5. Складские помещения. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
6. Моечная столовой посуды. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.
7. Кондитерский цех. Назначение, планировочное решение, оборудование, инвентарь.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучите и обоснуйте влияние корпоративной культуры как фактора повышения качества обслуживания потребителей (на примере конкретного регионального предприятия: общие цели, коллективные ценности, харизматические лидеры, жесткие позиции на рынке, контроль сотрудников с помощью социальных средств).
2. Проведите детальный разбор сильных и слабых моментов в работе сотрудника с формулировкой конкретных рекомендаций по улучшению качества работы (на примере работы регионального предприятия индустрии гостеприимства).

Тема 6. Система спортивно-оздоровительных услуг и их типология (ПК-1)

Лекция.

Компоненты системы спортивно-оздоровительных услуг и их типология спортивно-оздоровительных услуг. Проблема классификации предприятий спортивно-оздоровительного сервиса. Основные виды, формы, направления развития спортивно-оздоровительного сервиса. Спортивно-оздоровительные услуги тренажерных залов, стадионов, спортивно-оздоровительных центров и комплексов. Спортивно-оздоровительный сервис и дополнительные услуги бассейнов. Оздоровительное значение спортивных школ, секций, лагерей по обучению различным видам спорта, единоборствам. Спортивно-оздоровительный сервис и туристские организации. Состояние и тенденции развития спортивно-оздоровительного сервиса в современных условиях. Общие условия и факторы, определяющие актуальные тенденции в условиях рыночной экономики. Виды спортивно-оздоровительных услуг, наиболее привлекательные для населения.

Практическое занятие.

- 1 Спортивно-оздоровительные услуги в анимационных программах.
- 2 Фитнес-туры как особый вид специализированного туризма.
- 3 Аквафитнес-тур: организационные и сервисные особенности.
- 4 Особенности и разновидности фитнеса.
- 5 Основные направления оздоровительной аэробики.
- 6 Структура фитнес-тренировки.
- 7 Развитие сферы фитнеса в России.
- 8 Роль спортивно-оздоровительных технологий в организации досуга.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка научного доклада:

1. Спортивно-оздоровительный сервис как тип культурных отношений.
2. Функции спортивно-оздоровительного сервиса.
3. Спортивно-оздоровительный сервис и культура досуга.
4. Социально-культурное назначение организации спортивно-оздоровительных
5. Полифункциональный характер спортивно-оздоровительного сервиса.
6. Потребление спортивно-оздоровительных услуг и его регулирование.
7. Условия и факторы формирования и развития потребностей в спортивно-оздоровительных услугах.
8. Региональные особенности спортивно-оздоровительного сервиса.
9. Спортивно-оздоровительный сервис в программах туристского отдыха.
10. Фитнес и веллнес как составляющие спортивно-оздоровительных услуг.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 2. Классификация предприятий сервисного обслуживания

Решение кейс-ситуации:

Разработайте план действий для решения действия для повышения качества сервиса на предприятии:

1. Вследствие низких компетенций работники компании часто не могут предоставить услуги или консультации на минимально необходимом уровне. В результате, из-за некачественного сервиса падает прибыль, а имидж компании может оказаться безнадежно испорченным. Провайдер интернет-ресурса, установил комплекс «Стахановец» и провел мониторинг качества обслуживания клиентов, как по телефону, так и в онлайн-чате.

2. Предложите решение сложившейся ситуации на предприятии:

Руководитель небольшой компании долгое время не мог отправиться в отпуск, опасаясь оставить сотрудников без присмотра.

В результате выяснилось, что сотрудники компании при работе с клиентами по причине своей некомпетентности в определенных вопросах переводили звонки на других специалистов. А некоторые сообщения от клиентов просто игнорировали. Эти действия привели к резкому росту негативных отзывов, снижению прироста новых пользователей и уходу многих старых лояльных клиентов

Тема 3. Виды услуг и формы обслуживания клиентов

1. Провести сравнительный анализ этапов развития сервиса.
2. Выделите критерии для сравнения и проведите сравнительный анализ современных тенденций развития сервиса.
3. Выделите критерии для сравнения и проведите сравнительный анализ современных подходов к процессу обслуживания потребителей.

Тема 5. Характеристика, классификация предприятий общественного питания

Решение кейс-ситуации:

Компания «ННН» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

В 2013 году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с 2012 годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляет свыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из них 10 случаев - замена неисправных комплектующих, 7 случаев - некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая - перегорание предохранителей.

В 2013 году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов в работе цифровых устройств:

Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации – по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоем внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации – все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация осложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании – единицы.

К 2013 году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества - ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры и сокращение доходов. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

Вопросы:

- Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьте список.
- На каждую проблему из списка напишите возможное решение.
- Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства «ННН».

Тема 6. Система спортивно-оздоровительных услуг и их типология

Подготовка научного доклада:

1. Спортивно-оздоровительный сервис как тип культурных отношений.
 2. Функции спортивно-оздоровительного сервиса.
 3. Спортивно-оздоровительный сервис и культура досуга.
 4. Социально-культурное назначение организации спортивно-оздоровительных
 5. Полифункциональный характер спортивно-оздоровительного сервиса.
 6. Потребление спортивно-оздоровительных услуг и его регулирование.
 7. Условия и факторы формирования и развития потребностей в спортивно-оздоровительных услугах.
 8. Региональные особенности спортивно-оздоровительного сервиса.
 9. Спортивно-оздоровительный сервис в программах туристского отдыха.
 10. Фитнес и веллнес как составляющие спортивно-оздоровительных услуг.
3. Произнесите одну и ту же фразу сначала как обычную, а затем делая паузы и выделяя голосом значимые слова. Обратите внимание, как меняется смысл и стиль высказывания.

Опрос

Тема 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура

1. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».
2. Объясните выражение «Услуга как форма, сервис как содержание».
3. Почему малые предприятия в сфере сервиса имеют преимущества?
4. Что означает выражение «вторичность сферы услуг»?
5. Как вы понимаете выражение «комплексные нормативы потребления услуг»?
6. Почему сферу услуг можно назвать сферой, «производящей свободное время»?

Практическая работа

Тема 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура

1. Проведите сравнительный анализ основных этапов развития сервиса в доиндустриальный, индустриальный, постиндустриальный периоды общества.
2. Проанализируйте региональные предприятия сервиса (70-10), оказывающие услуги населению проживания, питания, спорта (г. Тамбова), по следующей схеме:
наименование, адрес, виды услуг, специфические особенности.

Собеседование

Тема 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура

1. Виды межличностных расстояний. Характеристика понятия «сжатая контактная зона».
2. Влияние внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны.
3. Виды сервиса по времени осуществления, по содержанию работ.
4. Условия повышения качества обслуживания клиентов.
5. Системный подход в процессе повышения качества обслуживания потребителей.
6. Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг.
7. Неоднородность системы предприятий.
8. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса.

Тема 2. Классификация предприятий сервисного обслуживания

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.

Тема 5. Характеристика, классификация предприятий общественного питания

1. Факторы, влияющие на сферу сервиса.
2. Воздействие культуры на поведение потребителей.
3. Факторы среды косвенного воздействия.
4. Понятие внутреннего и внешнего контроля.
5. Преимущества и недостатки внутреннего и внешнего контроля.
6. Главные условия обеспечения эффективности контроля.

Тестирование

Тема 3. Виды услуг и формы обслуживания клиентов

1. Какие бывают виды сервиса по времени обслуживания
 - а) предпродажный и послепродажный
 - б) гарантийный период
 - г) все варианты верны
2. Гарантийный сервис включает:
 - а) консультирование покупателей, определённая подготовка товара к продаже и эксплуатации
 - б) всю совокупность работ, необходимых для эксплуатации товара в период действия гарантийных обязательств его производителя
 - в) систему обслуживания клиентов
 - г) предоставление услуг более высокого качества по сравнению с конкурирующими аналогами
3. Послегарантийный сервис осуществляется за:
 - а) вознаграждение
 - б) обслуживание
 - в) плату

г) доброжелательность

4. Какие бывают виды сервиса по содержанию работ:

а) прямой и косвенный

б) все варианты верные

в) нет правильных ответов

г) жесткий и мягкий

5. Жёсткий сервис включает в себя:

а) весь комплекс интеллектуальных услуг, связанных с индивидуализацией

б) расширение сферы полезности товара для него

в) сбор и обработку информации о дефектах

г) все услуги, связанные с поддержанием работоспособности, безотказности и заданных параметров работы товара

6. Понятие «фирменный сервис» – это:

а) обслуживание населения в различных сферах повседневной жизни

б) основная задача промышленного предприятия

в) предложение покупателям имеющегося товара или услуги и оказание им помощи в получении наибольшей пользы от приобретенного товара

г) отрасль народного хозяйства, занимающаяся производством и продажей готовой пищи и полуфабрикатов

7. Фирменный сервис рассматривается как

а) система обслуживания клиентов

б) система обеспечения

в) система мер

г) нет правильных ответов

8. Возрастающее значение фирменного сервисного обслуживания покупателей обусловлено следующей причине:

а) ростом конкуренции на все более насыщаемых товарных рынках

б) привлечение покупателей

в) поддержка и развитие продаж товара

г) информирование покупателя

9. В зависимости от функций, выполняемых предприятиями ресторанного хозяйства, различают вид обслуживания такой как:

а) обслуживание с потреблением продукции непосредственно на предприятии ресторанного хозяйства

б) обслуживание с доставкой и реализацией кулинарной продукции для потребления по месту работы, учебы, отдыха, досуга, на транспорте

в) обслуживание с потреблением кулинарной продукции и полуфабрикатов дома

г) все ответы верны

10. Мягкий сервис включает:

а) обеспечение производителю максимума возможного от товара в любой ситуации

б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него

в) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы

г) не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем

11. Основной функцией современного фирменного сервиса являются:

а) усложнением процесса эксплуатации товара/услуги

б) возрастанием желаний покупателей иметь возможности решения проблем, возникающих в процессе использования приобретенного товара

в) поддержка и развитие продаж товара

г) созданием и профилизацией сервисных центров

12. Форма обслуживания потребителей – это:

а) способ реализации потребителем продукции общественного питания.

б) организационный прием, который состоит из разновидностей или сочетания методов обслуживания

в) Бесконтактное обслуживание не предполагает непосредственного общения потребителя и исполнителя услуги.

г) нет верного ответа

13. Современные формы обслуживания приближают услугу к потребителю, сокращают время обслуживания, создают удобство потребления услуг. К таким формам относятся:

а) обслуживание потребителей с выездом на дом

б) обслуживание потребителей в стационарных условиях

в) обслуживание с использованием обменных фондов товаров

г) все варианты верны

14. К основным услугам гостиничного сервиса относиться:

а) проживание и питание

б) уборка

в) развлечение

г) нет верного ответа

15. Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

а) бар

б) вызов скорой помощи

в) казино

г) ремонт и чистка обуви

Тема 6. Система спортивно-оздоровительных услуг и их типология

Вопрос 1. Раскройте понятие «сервиса»:

а) процесс обслуживания

б) кадровый состав

с) сервис — это система обеспечения, позволяющая покупателю (потребителю) выбрать для себя оптимальный вариант приобретения и потребления технически сложного изделия, а также экономически выгодно эксплуатировать его в течение разумно обусловленного срока, диктуемого интересами потребителя

Вопрос 2. Как правило, работник контактной зоны должен придерживаться определенной тактики обслуживания, которая состоит из этапов. Укажите, требования обслуживания первого этапа:

а) стимулирование решения клиента сделать заказ

б) оформление документов, выдача, исполнение заказа

с) овладение вниманием клиента к предлагаемому образцу изделия или услуге и вызвать интерес

Вопрос 3. Кто, одним из первых понял тонкости конкурентной борьбы и успешно применял нестандартные способы привлечения посетителей, впервые предложил посетителям дополнительный сервис:

а) А. Судаков

б) Мариус

с) Дюге

Вопрос 4. К современным формам обслуживания потребителя, относятся:

а) обслуживание потребителей в стационарных условиях

- b) бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя
- c) обслуживание потребителей с выездом на дом

Вопрос 5. Что понимается под «фирменном сервисом»:

- a) процесс обслуживания
- b) степень удовлетворенности клиента
- c) система взаимоотношений между изготовителем и потребителем промышленной продукции, характеризующейся непосредственным участием изготовителя в обеспечении эффективного использования изделия на протяжении всего жизненного цикла

Вопрос 6. Социально-культурные услуги – это услуги:

- a) совокупность полезных свойств услуги
- b) конкретные материальные действия, направленные на исполнителя
- v) удовлетворяющие духовные и интеллектуальные потребности людей и поддерживающие их нормальную жизнедеятельность

Вопрос 7. Более цивилизованной формой сервиса питания и питания в XIX в. были:

- a) кабак
- b) корчма
- c) трактир

Вопрос 8. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

- a) профессионализм
- b) специалист
- c) деятельность

Вопрос 9. Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям:

- a) горизонтальная интеграция
- b) вертикальная интеграция
- c) диверсификация

Вопрос 10. Главной задачей обеспечения качества услуги является:

- a) превышение ожиданий потребителей
- b) удовлетворение ожиданий потребителей
- c) стандарты обслуживания

Вопрос 11. Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания является главной задачей:

- a) процесса производства услуг
- b) создание условий качества
- c) процесса обслуживания населения

Вопрос 12. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- a) формальным
- b) бесплатным
- c) бесконтактным

Вопрос 13. Как нужно отреагировать старшему менеджеру, заметив, что клиент высказывает свое недовольство работнику отеля:

- a) тут же вмешаться и отчитать нерадивого служащего
- b) разобраться в ситуации и помочь сотруднику в решении проблемы
- c) принести извинения клиенту за причиненные неудобства

Вопрос 14. Назовите основные составляющие продукт в сервисе:

- a) товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия
- b) продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания
- c) услуги, оказываемые предприятием сервиса с целью удовлетворить потребности клиента

Вопрос 15. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство?

- а) сервисный
- б) индивидуальный
- с) личностный

Эссе

Тема 4. Мировая туриндустрия и новые тренды под влиянием внешних условий

Подготовка и защита эссе на тему «Сравнительная характеристика клиентоориентированного сервиса на специализированном туристском предприятии или сервисного предприятия.

Подготовка и защита эссе на тему «Современные требования к специалистам индустрии сервиса».

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-1)

- 1 Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура
- 2 Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные
- 3 составляющие. Развитие европейской и американской индустрии гостеприимства.
- 4 Характеристика этапов развития гостиничной и ресторанной индустрии в России.
- 5 Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства.
- 6 Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.
- 7 Франчайзинг в гостиничном и ресторанном бизнесе.
- 8 Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.
- 9 Договор аренды гостиницы как форма управления.
- 10 Современные тенденции развития индустрии питания.
- 11 Классификация предприятий общественного питания.
- 12 Стандарты функционирования предприятий питания.
- 13 Организационная структура предприятий питания.
- 14 Виды и методы обслуживания на предприятиях питания.
- 15 Кейтеринг как вид обслуживания на предприятиях общественного питания.
- 16 Информационные технологии в индустрии гостеприимства.

Типовые задания для экзамена (ПК-1)

1. Ситуация: На ежегодную международную конференцию кардиологов, проходящую в Москве, должен был приехать известный кардиолог из Франции. Как и полагается, номер для него был забронирован заранее Международной ассоциацией кардиологов на фиксированный период времени в гостинице «N» с обязательствами оплатить номер, даже в случае неявки клиента. Гостиница, в свою очередь, предоставила подтверждение о гарантированном получении заказанного номера в необходимое время. Но приезд гостя внезапно был отменен по причине болезни ученого. Решаемые вопросы:

1. Какой из типов бронирования применила гостиница?
2. В каких случаях взимается оплата за неиспользованный номер?
3. В каких случаях гостиница взимает штрафные санкции в случае отказа от поселения в гостиницу?
4. Какие действия в данном случае предусматривают Правила предоставления гостиничных услуг в РФ?
5. В течение какого периода гостиница рассматривает случаи неявки клиента?
6. Какие документы отправляются заказчику номера с выяснением обстоятельств неявки клиента?
7. Составьте письмо, которое будет сопровождать счет?

8. Может ли быть иное решение вопроса неявки гостя со стороны отеля, если обстоятельства носят характер форс-мажорных (см. конкретную ситуацию)?

2. Ситуация: Господин N забронировал номер на период отпуска в гостинице знаменитого зарубежного курортного города заранее, но по приезду в отель выяснилось, что забронированный им номер занят. Настроение отпуска было утрачено еще и тем, что администрация гостиницы, извинившись перед господином N, предоставила ему равнозначный номер в соседней гостинице, но вид из окон, выходящих на автостраду, был совсем не привлекательным.

Решаемые вопросы: 1. Когда применяются технологии сверхбронирования и с какой целью?

2. Какие выходы может предложить гостиница в случае двойного бронирования?

3. Что должна предоставить клиенту гостиница, если клиент сталкивается со сверхбронированием?

4. Допускается ли двойное бронирование с теми клиентами, которые уже были в такой ситуации с этим отелем?

5. Что необходимо было предпринять администрации гостиницы в случае с господином N?

6. Какие решения гостиницы были неверными в случае с господином N?

7. На что может претендовать господин N, если покажет недовольство предоставленным ему номером?

3. «Ситуативные задачи: При рассмотрении темы «Выписка гостя и условия расчета за проживание в гостинице» необходимо решение постановочных задач, которые иллюстрировали бы некоторые условия расчета за проживание гостя с учетом единого расчетного часа – 12 часов дня. Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 18.00, а выезд состоялся 14.08 в 07.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени? Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 21.00, а выезд состоялся 14.08 в 15.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени? Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 17.00, а выезд состоялся 14.08 в 22.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени? Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 00.05, а выезд состоялся 10.08 в 10.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени? Апартаменты стоимостью 300 у.е., где заезд был 21.08. в 05.00, а выезд состоялся 24.08 в 22.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени? Апартаменты стоимостью 500 у.е., где заезд был 21.08. в 07.00, а выезд состоялся 21.08 в 16.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени? Решаемые вопросы: 1. Каковы условия почасовой оплаты за использованный гостиничный номер? 2. Каким образом взимается плата, если клиент отказался от номера в течение часа с момента поселения в гостинице? 3. Какими могут быть условия дневного использования номеров (day use)? 4. Какой будет стоимость двухместного номера, если его занимает один человек по индивидуальной просьбе? 5. Следует ли заранее обсуждать с гостем время его выезда из гостиницы?

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично»	ПК-1	
«хорошо»	ПК-1	
«удовлетворительно»	ПК-1	
«неудовлетворительно»	ПК-1	

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., 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>
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
3. Алексеева Н. П., Протуренко В. И. Ресторанный сервис : учебное пособие. - 2-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2016. - 329 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70361>

6.2 Дополнительная литература:

1. Казакевич Т.А., Ткалич А.И. Документоведение. Документационный сервис : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2016. - 159, [2] с.
2. Федцов В.Г. Культура сервиса : Учеб.-практич. пособие для студ. вузов и спец. сферы сервиса. - М.: Приор, 2001. - 208 с.
3. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 164 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

4. Савочкин, Д. В., Кунах, М. В., Труфанов, Д. О., Антипина, О. И., Горбунов, В. А. Основы сервиса безопасности : учебное пособие для курсантов и слушателей высших учебных заведений мчс россии. - Весь срок охраны авторского права; Основы сервиса безопасности. - Железногорск: Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2017. - 156 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/66920.html>
5. Кунах, М. В., Труфанов, Д. О., Антипина, О. И., Горбунов, В. А. Основы сервиса безопасности. Часть 2: Правовые и практические аспекты сервиса безопасности : учебное пособие для курсантов и слушателей высших учебных заведений мчс россии. - Весь срок охраны авторского права; Основы сервиса безопасности. Часть 2: Правовые и практические асп. - Железногорск: Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2017. - 136 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/66921.html>
6. Бабокин Г. И., Подколзин А. А., Колесников Е. Б. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : Учебник для вузов. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 407 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455109>
7. Ермоленко, А. А., Захарова, И. Ю. Практикум по технике и технологии в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Практикум по технике и технологии в социально-культурном сервисе . - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. - 357 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9764.html>

6.3 Иные источники:

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
2. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» - <http://www.intuit.ru/>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания - www.monographies.ru
4. Научно-практический юридический журнал «Актуальные проблемы российского права» - http://www.nbpublish.com/apmag/view_page_231.html
5. Официальный сайт министерства экономического развития и торговли РФ - www.economy.gov.ru
6. Официальный сайт правительства РФ - www.government.gov.ru
7. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <https://www.gks.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:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 Microsoft Corporation 25.07.2017 12.0.4518.1014

7-Zip 9.20

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный справочник «Информио» . – URL: <https://www.informio.ru>
2. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
4. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.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.