

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**



М.В. Сигова

**Рабочая программа дисциплины
Сервисная деятельность**

Направление подготовки: *43.03.02 Туризм*

Направленность (профиль): *Туризм*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

Санкт-Петербург
2020

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование базовых теоретических знаний и практических навыков в области оказания услуг в индустрии туризма и гостеприимства.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 1.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП

3.1. Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к Блоку 1 учебного плана образовательной программы.

Таблица 1

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-2. Способен оказывать услуги в соответствии с этнокультурными и религиозными традициями потребителей	ПК-2.1 Демонстрирует знания этнокультурных и религиозных традиций различных групп гостей	Знать: протокол деловых или неофициальных встреч, а также этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; Уметь: использовать полученные знания для выстраивания эффективного процесса организации и технологии гостиничного и ресторанного сервиса Владеть: навыками организации деятельности предприятий общественного питания в соответствии с требованиями действующих стандартов
	ПК-2.2. Разрабатывает и внедряет услуги для различных групп потребителей	Знать: теоретические основы организации питания народов зарубежных стран; особенности технологии производства блюд и напитков национальных кухонь Уметь: учитывать обрядовые ограничения в еде для туристов различных вероисповеданий; сервировать стол в соответствии с национальными традициями стран Владеть: организацией обслуживания на различных приемах с учетом правил и норм международного сервиса и современных технологий, форм и методов обслуживания

	ПК-2.3 Организует контроль за выполнением требований к услугам предприятия	Знать: основы организации деятельности гостиничных предприятий с учетом религиозных и этнокультурных особенностей потребителей Уметь: осуществлять организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе, специализированных средств размещения с учетом религиозных и этнокультурных особенностей потребителей Владеть: навыками обслуживания различных групп гостей религиозных и этнокультурных особенностей потребителей
--	--	--

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Распределение трудоемкости учебной дисциплины по видам работ по семестрам для очной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			1	2
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	4	144		144
Контактная работа, в том числе:		32		32
Аудиторные занятия		32		32
Лекции (Л)		16		16
Практические занятия (ПЗ)		16		16
Самостоятельная работа (СРС)		112		112
в том числе:				
курсовая работа (проект)				
в том числе:				
контактная работа (индивидуальные консультации и защита курсовой работы)				
контрольные работы (по учебному плану)				
Экзамен				
в том числе:				
контактная работа (консультации перед экзаменом)				
Зачет с оценкой		2		2

2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план, структурированный по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом

Очная форма обучения

№	Наименование темы учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в час.)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся в часах				Форма промежуточного контроля
		Л	ПЗ	СР	всего	

						успеваемо сти
1.	Понятие и сущность сервисной деятельности	2	2	16	20	тесты
2.	Услуга как специфический продукт	4	2	24	30	тесты
3.	Мировой рынок услуг	4	4	24	32	тесты
4.	Характеристика туристских услуг.	2	2	16	20	тесты
5.	Основы гостиничного сервиса	2	2	16	20	тесты
6.	Услуги транспортных предприятий и предприятий питания	2	2	16	20	тесты
	Зачет с оценкой		2			тесты
	ИТОГО	16	16	112	144	

3.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1.Содержание лекционных, практических занятий. Содержание самостоятельной работы.

Тема 1. Понятие и сущность сервисной деятельности

Лекция. Основные понятия сервисной деятельности. Сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.

Практическое занятие. Основные понятия сервисной деятельности. Сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.

Самостоятельная работа. Темы рефератов: 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.

2. Сфера услуг в общественном разделении труда.

3. Функции сферы услуг.

4.Понятие "услуга".

5.Особенности рынка услуг.

Ситуация для анализа. Назовите основные социальные предпосылки возникновения сервисной сферы. Проанализируйте развития сферы сервиса

Тема 2. Услуга как специфический продукт

Лекция. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Пять общих типов услуг: специфический продукт. Классификация видов услуг. производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Жизненный цикл услуги, ее отличие от жизненного цикла товара Материальные и нематериальные услуги. Идеальная и материальная услуга. Коммерческие и некоммерческие услуги. Классификация по форме организации: государственные и негосударственные. Чистые и смешанные услуги. Личностные и безличные услуги, простые и сложные. Формы обслуживания. Контактная зона

Практическое занятие. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Пять общих типов услуг: специфический продукт. Классификация видов услуг. производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Жизненный цикл услуги, ее отличие от жизненного цикла товара Материальные и нематериальные услуги. Идеальная и материальная услуга. Коммерческие и некоммерческие услуги. Классификация по форме организации: государственные и негосударственные. Чистые и смешанные услуги. Личностные и безличные услуги, простые и сложные. Формы обслуживания. Контактная зона

Самостоятельная работа.

Темы рефератов: 1. Специфические характеристики социальных услуг. 2. Отрасли сферы услуг. 3. Классификация сервисных услуг. 4. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества. 5. Факторы развития сферы услуг.

Ситуация для анализа. Каждому обучающемуся предлагается проанализировать свой обычный день, неделю. Свои поездки, покупки, развлечения. Результаты записываются на листок, разделенный на 2 части. В первой части листка-услуги, которыми пользовался обучающийся за установленный срок, во второй части- приобретенные товары.

Затем предлагается сравнить, в какой части листка больше пунктов. Таким образом, наглядно демонстрируется значимость услуг в нашей жизни.

Тема 3. Мировой рынок услуг

Лекция. Сервис в современной рыночной экономике. Инновационное развитие сферы услуг Роль России на рынке услуг.

Практическое занятие. Сервис в современной рыночной экономике.

Инновационное развитие сферы услуг Роль России на рынке услуг

Самостоятельная работа.

Темы рефератов: 1. Место России на международном рынке транспортных услуг. 2. Международная торговля услугами, ее особенности и тенденции развития. 3. ТНК и их роль на международном рынке услуг.

Ситуация для анализа. Проанализируйте. Какое место занимает РФ на мировом рынке услуг. В каких отраслях у нас лидирующие позиции, а в каких аутсайдерские. Почему?

Тема 4. Характеристика туристских услуг.

Лекция. Услуги турфирмы.

Практическое занятие. Услуги турфирмы..

Самостоятельная работа.

Темы рефератов: 1.Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг 2.Туристский рынок и его особенности Индустрия туризма. 3.Пять составляющих туристского сектора

Ситуация для анализа. 1.Группа туристов из Китая оформила заказ на проведение экскурсии «Исторические достопримечательности города Москвы». Что Вы можете предложить в качестве экскурсионных объектов как экскурсовод турфирмы?

2.В туристической группе несколько туристов постоянно опаздывают на экскурсионный автобус. Каковы варианты разрешения этой конфликтной ситуации?

Тема 5. Основы гостиничного сервиса

Лекция. Гостиничные услуги и их особенности. Основные и дополнительные услуги. Восприятие потребителем гостиничной услуги.

Практическое занятие. Гостиничные услуги и их особенности. Основные и дополнительные услуги. Восприятие потребителем гостиничной услуги.

Самостоятельная работа.

Темы рефератов: 1. Роль гостиничных услуг в туризме 2.Гостиничные цепи и корпорации 3. .Международный туризм: виды и экономическая сущность Ситуация для анализа. Подумайте, какие услуги средств размещения для вас наиболее значимы и почему.

Тема 6. Услуги транспортных предприятий и предприятий питания

Лекция. Организация питания в системе сервисных услуг Виды ресторанного обслуживания. Организация питания в ресторане. Транспортные услуги и их классификация.

Практическое занятие. Организация питания в системе сервисных услуг Виды ресторанного обслуживания. Организация питания в ресторане. Транспортные услуги и их классификация.

Самостоятельная работа.

Темы рефератов: 1.Транспортные услуги и их классификация. 2. Сервисные услуги, предоставляемые воздушным транспортом. 3. Сервисные услуги, предоставляемые железнодорожным транспортом. 4. Сервисные услуги, предоставляемые автомобильным транспортом. 5. Виды ресторанного обслуживания. 6. Организация питания в ресторане

Ситуация для анализа. Вам необходимо доставить груз из Новосибирска в Норвегию Предложите возможные варианты.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудиторная работа

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки сообщений по проблематике, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля

преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения обучающихся. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа – изучение материала лекционных занятий и рекомендованной литературы, выполнение заданий преподавателя, а также проработка отдельных тем и аспектов дисциплины в виде докладов и сообщений, подготовка к промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация

Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией, которая проводится по всему её содержанию. Форма промежуточной аттестации, предусмотренная учебным планом – зачет с оценкой.

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые систематически, в течение всего семестра работали на занятиях и показали уверенные знания по вопросам, выносившимся на групповые занятия.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Пояснительная записка

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Гостиничное дело для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Сервисная деятельность» разработаны оценочные средства по данной дисциплине, являющийся неотъемлемой частью учебно-методической ее документации в рамках реализуемой Основной образовательной программы.

5.2. Оценочные средства промежуточной аттестацию по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – зачет с оценкой.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Общая характеристика культуры сервиса.
2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие сервиса клиентом.
3. Основные составляющие качественного сервиса
4. Направления повышения культуры сервиса.
5. Культура деловых взаимоотношений на предприятии сервиса.
6. Культура оформления документов.
7. Культура организации делового общения.
8. Основные различия товара и услуги. Пять общих типов услуг.
9. Классификация видов услуг.
10. производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные услуги
11. Материальные и нематериальные услуги.
12. Коммерческие и некоммерческие услуги.

13. Классификация по форме организации: государственные и негосударственные. Чистые и смешанные услуги.
14. Личностные и безличные услуги, простые и сложные.
15. Услуги турфирмы.
16. Характеристика гостиничного сервиса.
17. Сервисная деятельность службы приема и размещения. Сервисная деятельность службы номерного фонда.
18. Дополнительные услуги в гостинице.
19. Организация питания в системе сервисных услуг
20. Виды ресторанного обслуживания.
21. Организация питания в ресторане.
22. Транспортные услуги и их классификация
23. Сервис в современной рыночной экономике.
24. Инновационное развитие сферы услуг
25. Роль России на рынке услуг

5.3. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: защиты самостоятельной работы, подготовки реферата, по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Обучающемуся, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

5.3.1. Тестовые задания по дисциплине (примеры)

Название темы учебной дисциплины	Пример теста
Понятие и сущность сервисной деятельности	<p>1. 1. Сервисная деятельность – это:</p> <p>а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;</p> <p>б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);</p> <p>в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.</p> <p>2. Из перечисленного ниже выберите самое полное и точное определение сферы услуг:</p> <p>а) сфера услуг – это третичный сектор экономики любой страны: транспорт, связь, торговля, государственная администрация, образование, здравоохранение, инженерные, консультативные услуги, бытовые услуги населению;</p> <p>б) сфера услуг – масштабная область экономического и социального взаимодействия, где контактируют граждане и коллективы, желающие удовлетворить свои потребности, и организаторы сервиса, направляющие свой труд на удовлетворение этих запросов;</p> <p>в) сфера услуг – масштабный сектор экономики, обладающий разветвленной и сложной структурой с подвижными границами;</p> <p>г) сфера услуг – это совокупность отраслей народного хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг</p> <p>3. Какая страна считается пионером в создании индустрии сервиса?</p> <p>а) СССР; г) Франция;</p> <p>б) Великобритания; д) США;</p>

	<p>в) Германия; е) Япония.</p> <p>4. Целью сервисной деятельности является:</p> <p>а) потребление товаров и услуг;</p> <p>б) исследование рынка услуг;</p> <p>в) удовлетворение человеческих потребностей;</p> <p>г) производство товаров и услуг.</p> <p>5. Выберите наиболее полное определение: сервис – это...</p> <p>а) особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;</p> <p>б) любое мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой;</p> <p>в) предпродажное и гарантийное обслуживание.</p>
Услуга как специфический продукт	<p>1. В основе классификации услуг, созданной Шостаком, лежит принцип ...</p> <p>а) материальности и нематериальности;</p> <p>б) легитимности и нелегитимности;</p> <p>в) осязаемости и неосязаемости.</p> <p>2. В основе классификации услуг Ф. Котлера лежит ...</p> <p>а) степень массовости;</p> <p>б) содержание сервисной компоненты в продуктовом предложении;</p> <p>в) степень сложности сервисных операций.</p> <p>3. Документом, разделяющим услуги по различным основаниям, является «Общероссийский _____ услуг населения»:</p> <p>а) перечень;</p> <p>б) классификатор;</p> <p>в) список;</p> <p>г) регламент</p> <p>4. К услугам, ориентированным на общество, относят:</p> <p>а) государственные (правительственные) услуги</p> <p>б) услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем</p> <p>в) парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непроизводственные виды бытового обслуживания.</p> <p>5. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:</p> <p>а) деловые услуги</p> <p>б) институциональные услуги</p> <p>в) потребительские услуги</p>
Мировой рынок услуг	<p>1. Количество видов услуг по ГАТС:</p> <p>А) 200</p> <p>Б) 160</p> <p>В) 100</p> <p>2. По образному выражению Ф. Котлера, любой товар:</p> <p>А) есть услуга, завернутая в упаковку</p> <p>Б) есть услуга в реальном исполнении</p> <p>В) отличается от услуги наличием вещественной формы</p> <p>3. К основным формам услуг относятся:</p> <p>А) Социально-культурные; Производственно-сбытовые; Финансово-страховые</p> <p>Б) факторные и нефакторные</p> <p>В) менеджмент, аудит, инжиниринг, лизинг, франчайзинг</p> <p>4. Классификация по направлению действия услуг:</p> <p>А) потребительские; общественные; продуктные.</p> <p>Б) рыночные; нерыночные</p> <p>В) рекреационные;</p>

	<p>культурно-просветительские; организационные</p> <p>5. Особенностью государственных услуг является:</p> <p>А) то. Что все они бесплатны</p> <p>Б) то, что выгоды от многих из таких услуг потребляются не тем лицом, которое обратилось за услугой, а совокупностью третьих лиц.</p> <p>В) оказываются только при личном присутствии заявителя</p>
Характеристика туристских услуг.	<p>1. Выделяются следующие типы туризма:</p> <p>А) рекреационный, лечебный и познавательный</p> <p>Б) групповой и индивидуальный</p> <p>В) внутренний, въездной, выездной</p> <p>2. Этнический туризм преследует цель:</p> <p>А) посещения туристами мест своего рождения, проживания родственников и близких</p> <p>Б) посещение экологически чистых природных территорий</p> <p>В) посещение туристами сельской местности, отдых и оздоровление в экологически чистых районах</p> <p>3. Транспортное обеспечение туризма включает в себя:</p> <p>А) туристские перевозки</p> <p>Б) туристские перевозки, трансфер, обслуживание программных мероприятий, связанных с осуществлением тура</p> <p>В) обслуживание программных мероприятий, связанных с осуществлением тура</p> <p>4. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации туристских услуг-определение</p> <p>А) турагента</p> <p>Б) туроператора</p> <p>В) любой турфирмы</p> <p>5. Услуги гостиничных предприятий подразделяют на :</p> <p>А) проживание и питание</p> <p>Б) контактные и бесконтактные</p> <p>В) основные и дополнительные</p>
Основы гостиничного сервиса	<p>1. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?</p> <p>а) резервирование столиков;</p> <p>б) услуга гардероба;</p> <p>в) вызов такси;</p> <p>г) кондиционирование воздуха;</p> <p>д) услуги туалетной комнаты.</p> <p>2. Контактной зоной может считаться:</p> <p>а. Стойка администратора в гостинице</p> <p>б. Цех по ремонту оборудования</p> <p>с. Строительная площадка</p> <p>3 Служба приема и размещения в гостинице так же носит название:</p> <p>а) back of the house</p> <p>б) Room servise.</p> <p>с) Front office Торговая площадка интернет-магазина</p> <p>4. Гостиничная услуга – это:</p> <p>А) номенклатурная позиция, составная часть товарной продукции гостиничного предприятия, могущая быть предметом отдельного заказа</p> <p>Б) способ обслуживания</p> <p>В) гостиничный тариф</p>

	<p>5. Стандарт гостиничного обслуживания это:</p> <p>а) общее количество номеров (мест) средства размещения</p> <p>б) комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания гостей</p> <p>в) документ, подтверждающий предварительную оплату номера</p>
Услуги транспортных предприятий и предприятий питания	<p>1. Основными услугами в гостиничном бизнесе являются:</p> <p>а) услуги питания;</p> <p>б) бронирование номеров;</p> <p>в) прием и размещение;</p> <p>г) экскурсионное обслуживание;</p> <p>д) трансфер.</p> <p>2. Услуги по регистрации транспортных средств являются:</p> <p>а. Государственными</p> <p>б. Идеальными</p> <p>с. Смешанными</p> <p>д. Чистыми</p> <p>3. Обязательным ли является наличие на борту автобуса, перевозящего туристов, работающего тахографа (прибора, контролирующего пробег, состояние водителя, запись скорости движения и т. д.) :</p> <p>а) Да</p> <p>б) нет</p> <p>4. Кейтеринг- это:</p> <p>а) обычный, наиболее распространенный ресторан</p> <p>б) выездное ресторанное обслуживание</p> <p>в) верхняя скатерть</p> <p>г) прием, на котором гости едят и пьют стоя</p> <p>5. Указать вид сервиса, когда пища раскладывается на тарелки на кухне, официанты разносят и расставляют тарелки гостям:</p> <p>а) английский сервис</p> <p>б) французский сервис (silvre service)</p> <p>в) американский сервис (plate service)</p> <p>г) русский сервис</p>

5.3.2. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме зачета с оценкой определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» — обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» — обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» — обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» — обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма и гостеприимства. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями.

6.1. Основная литература

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html>

2. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций / И. С. Манюхин. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — ISBN 978-5-9585-0584-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под ред. Ж. А. Романович. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 284 с.

2. Мантусов, В. Б. Анализ и конъюнктура мировых рынков товаров и услуг : учебное пособие / В. Б. Мантусов, М. Ф. Ткаченко. — Москва : Российская таможенная академия, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-9590-1057-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93173.html>

6.3 Журналы

1. «Туризм: практика, проблемы, перспективы» — Специализированное профессиональное издание для туристических агентств. Официальный сайт www.tpnews.ru;

2. «Туризм: право и экономика» — Федеральный научно-практический журнал. В журнале отражены: правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг; государство и туризм; правовое регулирование туристической деятельности; туризм в мире: статистика и информация, документы и комментарии. Официальный сайт www.lawinfo.ru.

3. «Гостиница и ресторан: дизайн и интерьер» -специализированное издание, целиком посвященное вопросам дизайна интерьера объектов индустрии гостеприимства. Официальный сайт <https://delpress.ru/>

6.4 Российское законодательство

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание. — М.: Юрид. лит., 2011-64 с.

2. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 № 114-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. От 03.05.2012)

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства Российской Федерации. — 2007. — N 30. — Ст. 3942.

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 июля 2010 г. N 1230-р «О Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного

туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)» // Собрание законодательства Российской Федерации.– 2010.– № 30.– Ст. 4146.

6. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085

"Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158 Об утверждении Положения о классификации гостиниц.

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)

www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии

www.delpress.ru.- ООО «Агентство подписки «Деловая пресса»

www.prohotel.ru – портал про гостиничный бизнес.

8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучающиеся обеспечиваются дополнительным раздаточным материалом к лекционным и практическим занятиям в виде: методических рекомендаций к задачам и кейсам; макетов аналитических таблиц, графиков; схем алгоритмов управленческого процесса на предприятии; статей по анализу управленческих решений.

1. Лекционные занятия:

- a) компьютерная аудитория (класс), оснащённая современными компьютерами с ОЗУ не менее 2 ГБ, жесткий диск не менее 200 ГБ, доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет,
- b) презентационная техника (мультимедийный проектор или телевизионная панель с параметрами не ниже 720x576 пикселей/дюйм),
- c) доска аудиторная для написания фломастером,
- d) пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (Системное программное обеспечение. Операционная система Microsoft Windows Professional; Пакет офисных приложений Microsoft Office; Приложение для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF),
- e) специализированное ПО для доступа к Единой электронной образовательной среде Института, специализированные программы для конкретных задач и кейсов.

2. Практические занятия:

- a. рабочее место преподавателя (стол, стул), оснащенное компьютером с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и Интернет, подключенное к мультимедийному проектору или телевизионной панели, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.
- b. доска аудиторная для написания фломастером,
- c. рабочие места обучающихся (столы аудиторные, стулья аудиторные), оснащенные компьютерами с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.

Методические указания к практическим занятиям

Цель выполнения практических заданий по дисциплине «Сервисная деятельность» – приобретение практических навыков в оказании услуг в индустрии туризма и гостеприимства. Выполнение практических заданий требует от обучающегося предварительного изучения учебной и научной литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Перечень тем практических занятий представлен в нижеприведенной таблице.

Название раздела учебной дисциплины	Перечень тем практических занятий
Понятие и сущность сервисной деятельности	Основные понятия сервисной деятельности. Сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.
Услуга как специфический продукт	Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Пять общих типов услуг: специфический продукт. Классификация видов услуг. производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Жизненный цикл услуги, ее отличие от жизненного цикла товара Материальные и нематериальные услуги. Идеальная и материальная услуга. Коммерческие и некоммерческие услуги. Классификация по форме организации: государственные и негосударственные. Чистые и смешанные услуги. Личностные и безличные услуги, простые и сложные. Формы обслуживания. Контактная зона
Мировой рынок услуг	Сервис в современной рыночной экономике. Инновационное развитие сферы услуг Роль России на рынке услуг
Характеристика туристских услуг.	Услуги турфирмы. Характеристика гостиничного сервиса. Сервисная деятельность службы приема и размещения.
Основы гостиничного сервиса	Гостиничные услуги и их особенности. Основные и дополнительные услуги. Восприятие потребителем гостиничной услуги.
Услуги транспортных предприятий и предприятий питания	Организация питания в системе сервисных услуг Виды ресторанного обслуживания. Организация питания в ресторане. Транспортные услуги и их классификация

Требования к оформлению отчета по практической работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Методические указания к самостоятельной работе обучающихся

Цель самостоятельной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» – закрепление практических навыков в оказании услуг в индустрии туризма и гостеприимства. Самостоятельная работа требует от обучающегося предварительного изучения литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Самостоятельная работа предполагает написание реферата; разработку и решение задачи; поиск информации по теме; творческое задание; подготовку доклада; подготовку к тестированию.

Перечень тем для самостоятельной работы представлен в нижеприведенной таблице.

Название темы учебной дисциплины	Перечень самостоятельной работы
Понятие и сущность сервисной деятельности	тесты, рефераты, ситуации для анализа
Услуга как специфический продукт	тесты, рефераты, ситуации для анализа
Мировой рынок услуг	тесты, рефераты, ситуации для анализа
Характеристика туристских услуг.	тесты, рефераты, ситуации для анализа
Основы гостиничного сервиса	тесты, рефераты, ситуации для анализа
Услуги транспортных предприятий и предприятий питания	тесты, рефераты, ситуации для анализа

Требования к оформлению отчета по самостоятельной работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.

