

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романчук Иван Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.12.2024 15:46:42

Уникальный программный ключ:

e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»

Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)

УТВЕРЖДЕНО

Заместителем директора филиала

Шитиковым П.М.

РАЗРАБОТЧИК

Талипова Г.М.

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И В ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Рабочая программа дисциплины

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: Туроператорские и турагентские услуги

форма обучения очная

язык реализации: русский

1. Планируемые результаты освоения учебного предмета (базовый уровень)

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Навыки
ОК 01-	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК2	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	
ОК4	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами,	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	

	руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	основы проектной деятельности	
ОК5	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	
ОК9	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК1.1	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

		<p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>	
ПК1.2	<p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства</p>	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p>

2. Структура и содержание учебного предмета

2.1. Объем учебного предмета и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего (ак.ч.)	Кол-во часов в семестре (ак.ч.) 1 семестр
Учебная нагрузка обучающегося	72	72
Из них:		
Учебные занятия (всего):	68	68
Урок		
Лекция	34	34
Практическое занятие (Семинар)	34	34
Лабораторное / Практическое занятие по подгруппам		
Выполнение курсового проекта (работы)		
Консультации		
Самостоятельная работа	4	4
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебного предмета

Содержание учебного материала		Вид учебной деятельности (ак.ч.)				
		Урок	Лекция	Практическое занятие (Семинар)	Лабораторное / Практическое занятие по подгруппам	Самостоятельная работа
Семестр (1)						
Раздел I. Теоретические основы сервисной деятельности			14	14		
Тема 1.1. Основы теории услуг			8	8		
1	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.		2	2		
2	Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.		2	2		
3	Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.		2	2		
4	Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.		2	2		
Тема 1.2. Сущность системы сервиса			6	6		
1	Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.		2	2		
2	Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.		2	2		
3	Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.		2			
4	Характеристика классификации потребностей в услугах			2		
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			20	20		
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг			14	14		
1	Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.		2	2		

	Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису					
3	Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.		2	2		
4	Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.		2	2		
5	Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.		2	2		
6	Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.		2	2		
7	Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).		2	2		
8	Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг		2	2		
Тема 2.2. Осуществление услуг			6	6		
1	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный		2	2		

	туризм				
2	Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.		2	2	
3	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства		2	2	
Промежуточная аттестация		<i>зачет</i>			
Всего			34	34	

3. Контроль и оценка результатов освоения учебного предмета

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся осуществляются с применением оценочных материалов по учебному предмету (приложение № 1 - № 2 к рабочей программе учебного предмета), включающих открытую (доступную к опубликованию) и закрытую (не размещаемую в свободном доступе) части.

4. Условия реализации учебного предмета

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебного предмета

4.1.1. Основная литература:

1. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник для вузов / С.Л. Калачев, М.А. Николаева. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2024. – 300 с. – ISBN 978-5-394-05342-9. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133553> (дата обращения: 12.12.2024).
2. Мирошниченко А.А. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / А.А. Мирошниченко, И.О. Телешева, А.В. Драчева. – Сочи: СГУ, 2023. – 64 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/417152> (дата обращения: 12.12.2024).
3. Резник Г.А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 202 с. – ISBN 978-5-16-016211-9. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1241803> (дата обращения: 12.12.2024).

4.1.2. Дополнительные источники

1. Зубова О.Г. Сервисология: учебное пособие / О.Г. Зубова. – Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2018. – 92 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/112366> (дата обращения: 11.12.2024).
2. Левшина О.Н. Сервисная деятельность: учебное пособие / О.Н. Левшина, А.А. Цветков. – Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2017. – 115 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 12.12.2024).

3. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для вузов / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – 3-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2022. – 192 с. – ISBN 978-5-8114-9043-1. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/183767> (дата обращения: 12.12.2024).

4.1.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

<https://fgos.ru/>

<https://edsoo.ru/>

<https://fioco.ru/ru/osoko/>

http://www.centeroko.ru/pirls21/pirls2021_pub.html

4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

LibreOffice, платформы: Яндекс. Мессенджер, Яндекс.Телемост.

4.3. Материально-техническое обеспечение реализации учебного предмета:

Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная.

Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

Аудитория для самостоятельной работы оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональные компьютеры.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО УЧЕБНОМУ ПРЕДМЕТУ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И В ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Открытая часть

1. Система оценивания

2.

Контроль и оценка результатов освоения учебного предмета осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устных опросов, самостоятельных и контрольных работ.

Устный опрос на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы.

Контрольная работа – средство контроля степени освоения обучающимися теоретического материала, специальных терминов, навыков анализа языкового материала.

Самостоятельная работа – средство контроля, позволяющее оценить умения обучающихся самостоятельно структурировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве. Оценивание выполнения данного средства контроля осуществляется по материалам, предоставленным обучающимся в письменной форме. При оценивании самостоятельной работы учитывается самостоятельность, полнота ответа, грамотность.

3. Паспорт оценочных материалов

Темы учебного предмета	Оценочные материалы (виды и количество)	Код и формулировка контролируемой компетенции	Критерии оценивания
Текущий контроль успеваемости			
Раздел I. Теоретические основы сервисной деятельности	Устный опрос Контрольная работа Самостоятельная работа	ОК 1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК9 ПК1.1, ПК1.2	Результаты контрольной работы Оценка «5»: Все задания выполнены верно. Оценка «4»: Правильно выполнены не менее $\frac{3}{4}$ всех заданий Оценка «3»: Правильно выполнено не менее $\frac{1}{2}$ заданий Оценка «2»: Не выполнено более половины заданий Устный опрос на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы. Устный опрос на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы.

		<p>Самостоятельная работа</p> <p>Оценка «5» Обучающийся показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий и явлений. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы. Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий; излагает материал литературным языком. Самостоятельно и рационально использует справочные материалы, дополнительную литературу. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета.</p> <p>Оценка «4» Обучающийся показывает знания изученного материала. Дает полный и правильный ответ; допускает незначительные ошибки и недочеты при определении понятий, неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником. Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.</p> <p>Оценка «3» Обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и</p>
--	--	--

			<p>обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки. Допустил ошибки и неточности в использовании терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении. Испытывает затруднения в применении знаний. Допуская одну-две грубые ошибки.</p> <p>Оценка «2» Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов. Допускает более двух грубых ошибок.</p>
Раздел 2. Организация сервисной деятельности	Устный опрос Самостоятельная работа	ОК 1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК9 ПК1.1, ПК1.2	<p>Устный опрос на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы.</p> <p>Самостоятельная работа Оценка «5» Обучающийся показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий и явлений. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы. Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий; излагает материал литературным языком. Самостоятельно и рационально использует справочные материалы, дополнительную литературу. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета.</p> <p>Оценка «4» Обучающийся показывает знания изученного материала. Дает полный и правильный ответ; допускает незначительные ошибки и недочеты при определении понятий, неточности при</p>

			<p>использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутриспредметные связи. Соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником. Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.</p> <p>Оценка «3» Обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки. Допустил ошибки и неточности в использовании терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении. Испытывает затруднения в применении знаний. Допускает одну-две грубые ошибки.</p> <p>Оценка «2» Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов. Допускает более двух грубых ошибок.</p>
Промежуточная аттестация обучающихся			
<i>Дифференцированный зачет – 1 семестр</i>	Устный опрос	ОК 1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК9 ПК1.1, ПК1.2	Устный опрос на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы.

Практическое занятие 1.

Тема: Основы теории услуг

Содержание: Характеристика основных показателей услуг

Практическое занятие 2.

Тема: Сущность системы сервиса

Содержание: Характеристика классификации потребностей в услугах

Практическое занятие 3.

Тема: Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг

Содержание: Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. Определение качества сервисных услуг

Практическое занятие 4.

Тема: Осуществление услуг

Содержание: Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства

Раздел I. Теоретические основы сервисной деятельности

Контрольная работа

1. Поведение потребителя в туризме.
2. Влияния социальных, культурных факторов и факторов окружающей среды на процесс принятия решения потребителем.
3. Типы туристов и их потребительский выбор.
4. Влияние пандемии на потребительский выбор в туризме.
5. Россияне на рынке международного туризма.
6. Этностереотипы и их проявление в туризме.
7. Программы лояльности в туризме: плюсы и минусы.
8. Технологии обслуживания туристов на активном маршруте.

Тематика и содержание самостоятельной работы

Тема: Основы теории услуг

Содержание: подготовить сообщение с мультимедийной презентацией на тему: История сервиса в разных странах на разных этапах

Раздел 2. Организация сервисной деятельности

Самостоятельная работа

1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах.
2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.
3. Исторические этапы развития сервиса в России.
4. Определение содержания понятий «процесс» и «обслуживание». Анализ основных этапов процесса обслуживания.
5. Контактная зона. Характеристика контактных зон в разных видах сервиса.

6. Психология процесса обслуживания.
7. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
8. Концепция развития сферы сервиса в России.

Вопросы для промежуточной аттестации:

1. Основы теории услуг
2. Понятие услуги. Свойства услуги.
3. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
4. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.
5. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
6. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.
7. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
8. Сегментирование рынка услуг.
9. Сущность системы сервиса
10. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.
11. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.
12. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.
13. Основные подходы к осуществлению сервиса.
14. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.
15. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
16. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
17. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
18. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
19. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
20. Формы и методы обслуживания потребителей.
21. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров.
22. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс обслуживание и т.д.
23. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны».
24. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.
25. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без

крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным.

26. Культура сервиса.

27. Правила обслуживания потребителей.

28. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.

29. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон.

30. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги.

31. Процедура оплаты услуги.

32. Качество услуги. Качество обслуживания.

33. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.

34. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).

35. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.

36. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.

37. Социально-культурные услуги.

38. Туристические услуги.

39. Экскурсионные услуги.

40. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм.

41. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.

42. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

43. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.

44. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства