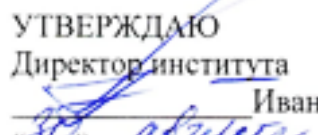


Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

Н.Л. Ткаченко
«30» _____ 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

Иванцов А.А.
«30» _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

индекс по учебному плану: **Б1.О.06**

направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль): **Гостиничная деятельность**

Общая трудоемкость (в академических часах / ЗЕ)	108 часа / 3 ЗЕ	
в том числе по формам обучения:	очная	заочная
<i>Аудиторная работа</i> (контактная работа)	46	12
из них:		
лекций	20	8
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	26	4
<i>Самостоятельная работа</i>	52	92
<i>Контроль</i>	36	4
Форма промежуточной аттестации		
Зачет с оценкой	7 семестр	7 семестр

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность» составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «08» июня 2015 г. № 515, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничная деятельность».

Разработчики рабочей программы



к. пед. н. доцент Ковалева Н.И.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела протокол №1 « 30 » августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного
и ресторанного дела



к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса



Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения
и контроля качества образовательного процесса



Катунина Е.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

- 1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины
- 1.2. Место дисциплины в структуре ООП
- 1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы
- 2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

- 3.1. Описание материально-технической базы
- 3.2. Перечень информационных технологий
- 3.3. Перечень учебной литературы
- 3.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
- 3.5. Перечень ресурсов сети «Интернет»
- 3.6. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

- 4.1. Примерный перечень вопросов для промежуточного контроля
- 4.2. Критерии оценивания

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

- 5.1. Методические рекомендации по изучению дисциплины
- 5.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)
- 5.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям
- 5.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Приложение 1.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и материалы для оценки знаний, умений, навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является элементом основной профессиональной образовательной программы, реализуемой в ГАОУ ВО МГУСиТ в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.03 Гостиничное дело. Рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании при повышении квалификации и профессиональной переподготовке работников индустрии гостеприимства.

1.2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина относится к базовой вариативной части обязательных дисциплин и связана с дисциплинами, предшествующими изучению дисциплины «Сервисная деятельность», такими как: «Основные службы гостиничного предприятия», «Организация гостиничного дела», «Экономика гостиничного предприятия». Дисциплина закладывает основы знаний и умений для изучения дисциплин «Гостиничный менеджмент», «Комплексное оснащение предприятий индустрии гостеприимства», «Event-менеджмент», «Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице», «Организация коммерческой деятельности гостиницы», «Этика и этикет», «Маркетинг гостиничного предприятия».

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить элементы компетенций:

Компетенции	Умения	Знания
ОК-7 Способность к самоорганизации и самообразованию	Организовывать свою работу и использовать различные эффективные подходы для своего самообразования	Методы, подходы и процессы организации своей работы и самообучения
ПК-1 Готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Применять современные технологии формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Современные технологии по формированию и предоставлению гостиничного продукта
ПК-2 Готовность к разработке и представлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Разработка и предоставление гостиничного продукта	Требования потребителя Новейшие информационные и коммуникационные технологии

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
<i>4 семестр</i>	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Обязательные аудиторные учебные занятия (всего)	46
в том числе:	
лекционные занятия	20
практические занятия	26
в том числе контрольный срез	4
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа (всего)	62
в том числе:	
конспектирование источников и литературы	12
решение ситуационных задач (подтверждение соответствия гостиниц их категории, разработка внутренних стандартов гостиниц)	22
подготовка выступления к семинарским занятиям	10
подготовка к интерактивным занятиям	12
подготовка к контрольному срезу	4
Промежуточная аттестация	экзамен

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
<i>1 семестр</i>	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Обязательные аудиторные учебные занятия (всего)	12
в том числе:	
лекционные занятия	8
практические занятия	4
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа (всего)	92
в том числе:	
конспектирование источников и литературы	43
решение ситуационных задач (подтверждение соответствия гостиниц их категории, разработка внутренних стандартов гостиниц)	20
подготовка выступления к семинарским занятиям	28
подготовка к интерактивным занятиям	28
подготовка к контрольному срезу	4
Промежуточная аттестация (экзамен)	4

2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

для очной формы обучения

Наименование разделов и тем	Код формируемой компетенции	Содержание учебного материала	Объем аудиторных часов и вид занятия	Объем и вид СРС**
Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	ОК-7 ПК-1,2	Понятие и сущность сервисной деятельности. Противоречия сервисной деятельности. Сервис как деятельность. Сервис как потребность. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании. Сервис как услуга. Классификация видов услуг. Виды и формы сервисной деятельности. Характеристика основных видов сервисных услуг	4 Л 4П	2Лит
Тема 2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности	ОК-7 ПК-1,2	История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Исторические особенности возникновения сервисной деятельности в России. Этапы социалистического развития сферы услуг. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни и социальные предпосылки ее развития. Сервисные службы как институт формирования разумных потребностей человека. Функции кооперативного движения в службе быта	4 Л 6 П	2Лит 2Пс 4 А
Тема 3. Проблемы и перспективы развития современного сервиса	ОК-7 ПК-1,2	Проблемы потребления услуг. Принципы организации и задачи современного сервиса. Основные формы организации системы. Основные правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	4 Л 2 И 2К	2 Лит 2 Пи 2 А 2 Пк
Тема 4. Трудовая деятельность работников сферы обслуживания	ОК-7 ПК-1,2	Общие сведения о деятельности. Основные виды деятельности. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны. Психология	4Л 6И	2 Лит 2 Пи 4 А

		процесса обслуживания при совершении заказа. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа		
Тема 5. Психологическая культура сервиса	ОК-7 ПК-1,2	Основные сведения о психологии. Психология службы сервиса. Психология личности. Понятие о культуре общения с гостями. Основы корпоративной культуры. Культура речи работника. Жалобы и конфликты с клиентами. Понятие о жалобе. Понятие о конфликте. Способы разрешения конфликтов	4Л 6И	2Лит 2Пи 4А
Тема 6. Этические аспекты сервисной деятельности	ОК-7 ПК-1,2	Основы этического знания и профессиональной этики. Общие проблемы профессиональной этики. Основные категории этики. Профессиональная этика. Сущность профессиональной этики работников сервиса. Этика и психология сервисной деятельности. Самопрезентация в сервисной деятельности. Ключевые факторы имиджа. Этика и этикет телефонного разговора. Этикет составления деловых писем. Этические проблемы информационного сервиса. Общие сведения о поведении. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Техническая эстетика и дизайн. Эстетика бытовых изделий (услуг) и рекламы. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятий сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала. Этикет работника контактной зоны.	4Л 4И 2К	2Лит 2Пи 2А 2 Пк
Тема 7. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	ОК-7 ПК-1,2	Новые виды услуг. Информационный сервис. Интернет-сервис в современном обществе. Интернет -экономика. Сетевая экономика: проблемы и развитие. Прогрессивные формы обслуживания	4Л 4П	2Пс
		<i>Итоговое занятие:</i> экзамен	Э	36
		Общий объем аудиторных часов	64	80

для заочной формы обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем аудиторных часов и вид занятия	Объем и вид СРС**
Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	Понятие и сущность сервисной деятельности. Противоречия сервисной деятельности. Сервис как деятельность. Сервис как потребность. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании. Сервис как услуга. Классификация видов услуг. Виды и формы сервисной деятельности. Характеристика основных видов сервисных услуг	-	7Лит
Тема 2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности	История развития сервисной деятельности и ее особенности на этапах развития цивилизации общества. Исторические особенности возникновения сервисной деятельности в России. Этапы социалистического развития сферы услуг. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни и социальные предпосылки ее развития. Сервисные службы как институт формирования разумных потребностей человека. Функции кооперативного движения в службе быта	2 П	8Лит 16 Пс
Тема 3. Проблемы и перспективы развития современного сервиса	Проблемы потребления услуг. Принципы организации и задачи современного сервиса. Основные формы организации системы. Основные правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	2И К	8Лит 6 Пи 4А 2 Пк
Тема 4. Трудовая деятельность работников сферы обслуживания	Общие сведения о деятельности. Основные виды деятельности. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны. Психология процесса обслуживания при совершении заказа. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа	2Л 2И	6Лит 8 Пи 6 А
Тема 5. Психологическая культура сервиса	Основные сведения о психологии. Психология службы сервиса. Психология личности. Понятие о	-	6Лит 6 Пи

	культуре общения с гостями. Основы корпоративной культуры. Культура речи работника. Жалобы и конфликты с клиентами. Понятие о жалобе. Понятие о конфликте. Способы разрешения конфликтов		
Тема 6. Этические аспекты сервисной деятельности	Основы этического знания и профессиональной этики. Общие проблемы профессиональной этики. Основные категории этики. Профессиональная этика. Сущность профессиональной этики работников сервиса. Этика и психология сервисной деятельности. Самопрезентация в сервисной деятельности. Ключевые факторы имиджа. Этика и этикет телефонного разговора. Этикет составления деловых писем. Этические проблемы информационного сервиса. Общие сведения о поведении. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Техническая эстетика и дизайн. Эстетика бытовых изделий (услуг) и рекламы. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятий сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала. Этикет работника контактной зоны.	2Л К	8Лит 8 Пи 6 А 2 Пк
Тема 7. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	Новые виды услуг. Информационный сервис. Интернет-сервис в современном обществе. Интернет -экономика. Сетевая экономика: проблемы и развитие. Прогрессивные формы обслуживания	2П	12 Пс 4 А
	<i>Итоговое занятие:</i> экзамен	Э	9
	Общий объем аудиторных часов	12	92

*Для указания вида аудиторного занятия применяются условные обозначения:

- Л – лекционное занятие;
- С – семинар;
- П – практическое занятие;
- И – интерактивное занятие;
- К – контрольный срез;
- З – итоговое занятие в форме зачета

**Для указания вида СРС применяются условные обозначения:

- Лит – работа с литературой;
- ДР – выполнение письменной домашней работы;
- А – анализ деловых ситуаций;
- Пс – подготовка к семинарскому занятию;
- Пи – подготовка к интерактивным занятиям;
- Пк,з – подготовка к контрольному занятию, к зачету

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Описание материально-технической базы

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, имеющих:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедийные презентации по темам лекционных занятий;
- технические средства обучения: мультимедиапроектор, средства звуковоспроизведения, экран, компьютер с доступом к базам данных и сети Интернет.

3.2 Перечень информационных технологий

- Пакет Microsoft Office 2010 Standart

3.3 Перечень учебной литературы

Перечень основной учебной литературы:

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. — 175 с. — ISBN 978-5-406-06064-3.
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2016. — 432 с. — ISBN 978-5-406-05481-9.
3. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. — 175 с. — Для бакалавров. — ISBN 978-5-406-06172-5.

Перечень дополнительной учебной литературы:

1. 1.Сервисная деятельность: учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - М.: ИНФРА-М, 2013, - 202 с.
2. 2.Основы сервисной деятельности: учеб.-метод. Комплекс / Т. Г. Неретина. - М.: Флинта, НОУ ВПО МПСУ, 2013, - 168 с.
3. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: ИТК. Дашков и К, 2015,-208 с.

Нормативные документы:

1. Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (послед. ред.).
2. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (послед. ред.).
3. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (послед. ред.).
4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (послед. ред.).
5. Федеральный закон от 02.03.2016г. N 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность».

3.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Сервисная деятельность» по направлению 43.03.03 Гостиничное дело

3.5 Перечень ресурсов сети «Интернет»

1. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
2. <http://www.garant.ru> – Справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг
3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов
4. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
7. <http://www.mos.ru> - Официальный сайт Правительства Москвы
8. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
9. <http://www.edelink.ru/> - один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
10. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
11. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.
12. <http://www.frontdesk.ru> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
13. <http://www.hotelier.pro>– сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
14. <http://www.ratanews.ru> – ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии
15. <http://www.horeca.ru>. – главный портал индустрии гостеприимства и питания
16. <http://rucont.ru/> - электронно-библиотечная система «Рукопт».
17. <https://biblio-online.ru/catalog/full> - электронно-библиотечная система «Юрайт».

3.6 Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы

дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

4.1. Примерный перечень вопросов для промежуточного контроля ОК-7, ПК-1,2

Вопросы к экзамену:

1. Нормативные документы, регламентирующие порядок предоставления услуг в гостиничных предприятиях РФ и в г. Москве.
2. Организация транспортно-экспедиционной сервисной деятельности.
3. Основные понятия: «гостиница», «услуга», «потребитель услуги», исполнитель услуги», коллективные средства размещения, отраженные в «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
4. Особенности обслуживания потребителей в сфере туристической деятельности.
5. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.
6. Понятие «сервисная деятельность».
7. Классификации сервиса.

8. Сервисология как наука.
9. Понятие «субъекта сервисной деятельности».
10. Сервисный продукт.
11. Преимущества средних, малых и сверхмалых предприятий в сфере сервиса.
Роль малого предприятия в рыночной экономике.
12. Структура сервисного предприятия.
13. Функции сервисной деятельности.
14. Свойства сервиса, которые сближают его с промышленным производством.
15. Непроизводственная сфера жизни человека.
16. Состав производственной системы.
17. Понятие «потребности человека». Уровни потребностей (по А. Маслоу).
18. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса.
19. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.
20. Ситуация в России в сфере обслуживания.
21. Понятие «обслуживания». Организация обслуживания потребителей.
22. Требования потребителей к предприятиям сферы сервиса.
23. Проблемы качества сервисных услуг в современных социально-экономических условиях.
24. Формы обслуживания населения.
25. Культура сервиса. Понятие «Культура сервиса» и «культура обслуживания».
26. Организация процесса продвижения услуг сферы сервиса.
27. Профессиональная этика работника сервиса. Основные нормы служебной этики работников сервисной деятельности.
28. Эстетическая культура работников сервиса. Требования потребителей к предприятиям сферы сервиса.
29. Организация сервисной деятельности в сфере материальных услуг населению.
30. Проблемы формирования рынка материальных услуг.
31. Проблемы формирования рынка нематериальных услуг.
32. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Понятие «услуга».
33. Российская классификация услуг согласно Общероссийскому классификатору услуг населению (ОКУН)
34. Структура платных услуг для населения. Бытовые услуги
35. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Понятие «жизненного цикла услуги».
36. Фазы жизненного цикла услуги. Этапы жизненного цикла услуги.
37. Проблема имиджа предприятия сферы сервиса.
38. Хостел – сервисная услуга размещения для молодежи.
39. Питание как комплекс сервисных услуг.
40. Услуги гостиничного сервиса. Понятие гостеприимства.
41. Гостиница – временное средство размещения. Классификация гостиниц.
42. Зарубежные хостелы.
43. Основные сервисные службы гостиницы.
44. Производство и реализация гостиничных услуг.
45. Хостелы в России.
46. Оказание услуг питания в отеле.
47. Понятие «контактная зона» в сервисной деятельности.
48. Основные правила обслуживания потребителей.
49. Нормы поведения обслуживающего персонала сервисного предприятия.
50. Способы организации контактной зоны.

4.2. Критерии оценивания

Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:

«отлично» - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федеральных Государственных образовательных стандартов высшего образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

«хорошо» – если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» – если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднился в обобщениях и выводах;

«неудовлетворительно» – если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Методические рекомендации по изучению дисциплины

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины. «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

5.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

5.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

5.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины *

На 20__/20__ учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол №_ от _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник учебно-методического отдела _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

«___» _____ 20__ г.

* Сведения о корректировке рабочей программы даются ежегодно. Если в программу не вносились изменения, то делается запись «изменения не вносились» и подписывается зав. кафедрой без указания даты и № протокола.