

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кудрявцев М.Г.  
Должность: Проректор по образовательной деятельности  
Дата подписания: 26.03.2026  
Уникальный программный ключ:  
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**  
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом  
Университета Вернадского  
«26» марта 2026 г. протокол № 8



## Рабочая программа дисциплины

### Сервисная деятельность

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Предпринимательство в индустрии туризма
Квалификация:	бакалавр 43.03.02 Туризм
Форма обучения	очная, заочная

Балашиха 2026 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02 Туризм

Рабочая программа дисциплины доцентом кафедры Территориального управления и планирования, к.э.н. Кондрашовой О.Н.

Рецензент: профессор кафедры Территориального управления и планирования, д.э.н. Гайдаенко А.А.

# 1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

## 1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
<b>Общепрофессиональная компетенция</b>	
<b>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
<p><b>ОПК-3.1</b> системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг</p>	<p><b>Знать:</b> основные системы менеджмента качества, применяемые в индустрии туризма и сервисной деятельности (включая ISO 9001, отраслевые стандарты и регламенты); нормативно-правовые акты, регулирующие качество оказания туристских и сервисных услуг; технологии обеспечения качества на всех этапах сервисной деятельности — от проектирования услуги до постпродажного сопровождения; ключевые показатели качества сервиса и методы их оценки; стандарты обслуживания для разных сегментов туристской индустрии (гостиницы, рестораны, экскурсионные услуги и т. д.).</p> <p><b>Уметь:</b> применять стандарты менеджмента качества в организации сервисной деятельности туристских предприятий; разрабатывать и внедрять процедуры контроля качества оказания услуг с учётом специфики туристской сферы; выявлять и устранять недостатки в обслуживании, влияющие на удовлетворённость клиентов; использовать современные технологии и инструменты повышения качества сервиса (CRM-системы, чек-листы, стандарты SOP); анализировать обратную связь от потребителей и на её основе совершенствовать сервисные процессы; согласовывать внутренние регламенты с требованиями отраслевых стандартов.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками внедрения и поддержания системы менеджмента качества в организациях сферы туризма и сервиса; техникой проведения внутреннего аудита и мониторинга качества услуг (включая тайный визит, опросы, анализ жалоб и предложений); компетенциями по разработке и актуализации регламентирующей документации (стандарты обслуживания, инструкции персонала, чек-листы контроля); инструментами оценки удовлетворённости клиентов (анкетирование, рейтинги, NPS, онлайн-отзывы); приёмами обучения и мотивации персонала для соблюдения стандартов качества; методами оптимизации сервисных процессов с целью повышения уровня обслуживания в соответствии с ожиданиями потребителей и нормативными требованиями.</p>
<p><b>ОПК-3.2</b> обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг</p>	<p><b>Знать:</b> национальные и международные стандарты качества оказания туристских услуг (в т.ч. ГОСТы, ISO, отраслевые регламенты); нормативно-правовую базу, регуливающую сервисную деятельность в туризме; требования к качеству отдельных видов туристских услуг (размещение, питание, трансфер, экскурсии и т.д.); процедуры контроля и оценки качества на всех этапах обслуживания; типовые критерии и показатели качества сервиса в туристской индустрии.</p> <p><b>Уметь:</b> обеспечивать соблюдение стандартов качества при оказании туристских услуг на каждом этапе обслуживания клиентов; организовывать процессы предоставления услуг в соответствии с установленными нормативами и регламентами; выявлять отклонения от стандартов качества и оперативно принимать меры по их устранению; применять инструменты контроля качества (чек-листы, стандарты SOP, тайный покупатель, мониторинг KPI); взаимодействовать с клиентами для уточнения их ожиданий и адаптации сервиса под индивидуальные</p>

	<p>потребности; документировать процессы контроля качества и результаты проверок.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками внедрения и поддержания стандартов качества в процессах оказания туристских услуг; техникой проведения внутреннего и внешнего аудита качества обслуживания; компетенциями по разработке и внедрению корректирующих и предупреждающих действий для повышения качества сервиса; инструментами сбора и анализа обратной связи от клиентов (анкетирование, опросы, анализ онлайн-отзывов); приёмами обучения персонала стандартам обслуживания и мотивации на поддержание высокого уровня сервиса; методами оптимизации процессов оказания туристских услуг с целью соответствия нормативным требованиям и ожиданиям потребителей.</p>
<p><b>ОПК-3.3</b> навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<p><b>Знать:</b> международные и национальные стандарты качества оказания туристских услуг (ISO, ГОСТы и др.); методы и инструменты оценки качества сервиса с учётом мнений потребителей и заинтересованных сторон (опросы, рейтинги, NPS, анализ жалоб и предложений); критерии оценки качества отдельных видов туристских услуг (размещение, питание, трансфер, экскурсии и т.д.); механизмы внедрения стандартов качества в процессы обслуживания; способы учёта требований заинтересованных сторон (клиентов, партнёров, регуляторов) при планировании и оказании услуг.</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать качество оказания туристских услуг на основе обратной связи от потребителей и данных мониторинга; анализировать результаты оценки и выявлять зоны для улучшения сервиса; обеспечивать соответствие процессов оказания услуг установленным стандартам качества; разрабатывать и внедрять меры по устранению выявленных недостатков и повышению уровня обслуживания; согласовывать стандарты сервиса с ожиданиями разных групп потребителей; документировать результаты оценки качества и принятые корректирующие меры; применять цифровые инструменты для сбора и обработки данных о качестве услуг (CRM-системы, платформы отзывов, аналитические сервисы).</p> <p><b>Владеть:</b> навыками проведения комплексной оценки качества туристских услуг с использованием количественных и качественных методов (анкетирование, интервью, тайный покупатель, анализ KPI); техникой работы с инструментами сбора и анализа обратной связи (онлайн-опросы, системы мониторинга отзывов, фокус-группы); компетенциями по внедрению корректирующих и предупреждающих действий для поддержания требуемого уровня качества; приёмами адаптации стандартов обслуживания под специфику целевой аудитории и особенности туристского продукта; методами обучения персонала принципам клиентоориентированности и соблюдения стандартов качества; инструментами отчётности и визуализации данных по результатам оценки качества услуг для представления заинтересованным сторонам.</p>

## 2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к обязательной части профессиональной образовательной программы высшего образования 43.03.02 Туризм, профиль Предпринимательство в индустрии туризма

**Цели изучения дисциплины:** получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, знакомство с современным рынком услуг; освоение комплекса знаний, умений и навыков в сервисной деятельности, изучение основных и перспективных направлений сервисной деятельности для организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии.

**3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся**

**Очная форма обучения**

Вид учебной работы	3 семестр, 2 курс
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	5
<b>часов</b>	<b>180</b>
<b>Аудиторная (контактная) работа, часов</b>	<b>96</b>
в т.ч. занятия лекционного типа	32
занятия семинарского типа	64
промежуточная аттестация	-
<b>Самостоятельная работа обучающихся, часов</b>	<b>75</b>
<b>Контроль</b>	<b>9</b>
Вид промежуточной аттестации	Экзамен

**Заочная форма обучения**

Вид учебной работы	2 курс
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	5
<b>часов</b>	<b>180</b>
<b>Аудиторная (контактная) работа, часов</b>	<b>18,3</b>
в т.ч. занятия лекционного типа	8
занятия семинарского типа	10
промежуточная аттестация	0,3
<b>Самостоятельная работа обучающихся, часов</b>	<b>152,7</b>
<b>Контроль</b>	<b>9</b>
Вид промежуточной аттестации	Экзамен

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций**

**Очная форма обучения**

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
<b>Раздел 1.</b> Вводные направления сервисной деятельности	70	40	30	ОПК-3
<b>Раздел 2.</b> Сервисная деятельность в туристской индустрии	101	56	45	
<b>Итого за семестр</b>	171	96	75	
<b>Промежуточная аттестация</b>	9	-	-	
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>180</b>	<b>96</b>	<b>75</b>	

## Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
<b>Раздел 1.</b> Вводные направления сервисной деятельности	60,7	8	52,7	ОПК-3
<b>Раздел 2.</b> Сервисная деятельность в туристской индустрии	110	10	100	
<b>Итого за семестр</b>	117,7	18	152,7	
<b>Промежуточная аттестация</b>	9,3	0,3	-	
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>180</b>	<b>18,3</b>	<b>152,7</b>	

### 4.2 Содержание дисциплины по разделам

#### Раздел 1. Вводные направления сервисной деятельности

##### Перечень учебных элементов раздела:

##### **1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей**

Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности

##### **2. История развития сервисной деятельности**

Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах

##### **3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе**

Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России.

##### **4. Факторы развития сервисной деятельности**

Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.

#### Раздел 2. Сервисная деятельность в туристской индустрии

##### Перечень учебных элементов раздела:

##### **1. Сфера услуг и особенности ее функционирования**

Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг. Жизненный цикл услуги. Ценность услуги.

##### **2. Основы организации сервисной деятельности**

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Процесс обслуживания потребителя «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания. Современные информационные и компьютерные технологии при анализе сферы услуг.

##### **3. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса**

Показатели качества услуги. Качество услуг и обслуживания. Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания.

#### **4. Этика и психология сервисной деятельности**

Профессиональное поведение и этикет Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.

#### **5. Специфика предоставления туристских услуг.**

Роль турагента и туроператора на туристском рынке. Основные функции туроператора Процесс взаимоотношений между туроператором и турагентом. Основные задачи турагентства. Субъекты туризма. Основные функции туристских организаций. Специфика туристского продукта. Основные свойства туристского продукта Этапы жизненного цикла туристского продукта. Факторы, влияющие на создание качественного туристского продукта

### **5. Оценочные материалы по дисциплине**

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

### **6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

#### **6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине**

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

#### **6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины**

##### **Основная литература:**

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>

2. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513639>

##### **Дополнительная литература:**

1. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513639>

2. Сергеев, В. И. Логистика снабжения: учебник для вузов / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич; под научной редакцией В. И. Сергеева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16361-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530857>

3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610>

### **6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение**

#### **Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы**

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией
2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно
3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно
4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>  
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021
5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

#### **Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Система дистанционного обучения Moodle [www.portfolio.rgunh.ru](http://www.portfolio.rgunh.ru) (свободно распространяемое)
2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.
3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.
4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

#### **Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение**

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)
5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>
6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

### **6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения**

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая,	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129
---	--

мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**  
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и  
промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **Сервисная деятельность**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Предпринимательство в индустрии туризма
Квалификация:	бакалавр 43.03.02 Туризм
Форма обучения	очная, заочная

Балашиха 2026 г.

### 1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенций Планируемые результаты обучения
<p><b>ОПК-3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p><b>Пороговый (удовлетворительно)</b></p>	<p><b>Знает:</b> основные системы менеджмента качества, применяемые в индустрии туризма и сервисной деятельности (включая ISO 9001, отраслевые стандарты и регламенты); нормативно-правовые акты, регулирующие качество оказания туристских и сервисных услуг; технологии обеспечения качества на всех этапах сервисной деятельности — от проектирования услуги до постпродажного сопровождения; ключевые показатели качества сервиса и методы их оценки; стандарты обслуживания для разных сегментов туристской индустрии (гостиницы, рестораны, экскурсионные услуги и т. д.).</p> <p><b>Умеет:</b> обеспечивать соблюдение стандартов качества при оказании туристских услуг на каждом этапе обслуживания клиентов; организовывать процессы предоставления услуг в соответствии с установленными нормативами и регламентами; выявлять отклонения от стандартов качества и оперативно принимать меры по их устранению; применять инструменты контроля качества (чек-листы, стандарты SOP, тайный покупатель, мониторинг KPI); взаимодействовать с клиентами для уточнения их ожиданий и адаптации сервиса под индивидуальные потребности; документировать процессы контроля качества и результаты проверок.</p> <p><b>Владет:</b> навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>
	<p><b>Продвинутый (хорошо)</b></p>	<p><b>Знает твердо:</b> основные системы менеджмента качества, применяемые в индустрии туризма и сервисной деятельности (включая ISO 9001, отраслевые стандарты и регламенты); нормативно-правовые акты, регулирующие качество оказания туристских и сервисных услуг; технологии обеспечения качества на всех этапах сервисной деятельности — от проектирования услуги до постпродажного сопровождения; ключевые показатели качества сервиса и методы их оценки; стандарты обслуживания для разных сегментов туристской индустрии (гостиницы, рестораны, экскурсионные услуги и т. д.).</p> <p><b>Умеет уверенно:</b> обеспечивать соблюдение стандартов качества при оказании туристских услуг на каждом этапе обслуживания клиентов; организовывать процессы предоставления услуг в соответствии с установленными нормативами и регламентами; выявлять отклонения от стандартов качества и оперативно принимать меры по их устранению; применять инструменты контроля качества (чек-листы, стандарты SOP, тайный покупатель, мониторинг KPI); взаимодействовать с клиентами для уточнения их ожиданий и адаптации сервиса под индивидуальные потребности; документировать процессы контроля качества и результаты проверок.</p> <p><b>Владет уверенно:</b> навыками проведения комплексной оценки качества туристских услуг с использованием количественных и качественных методов (анкетирование, интервью, тайный покупатель, анализ KPI); техникой работы с инструментами сбора и анализа обратной связи (онлайн-опросы, системы мониторинга отзывов, фокус-группы); компетенциями по внедрению корректирующих и предупреждающих действий для поддержания требуемого уровня качества; приёмами адаптации стандартов обслуживания под специфику</p>

		целевой аудитории и особенности туристского продукта; методами обучения персонала принципам клиентоориентированности и соблюдения стандартов качества; инструментами отчётности и визуализации данных по результатам оценки качества услуг для представления заинтересованным сторонам.
	<b>Высокий (отлично)</b>	<p><b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> основные системы менеджмента качества, применяемые в индустрии туризма и сервисной деятельности (включая ISO 9001, отраслевые стандарты и регламенты); нормативно-правовые акты, регулирующие качество оказания туристских и сервисных услуг; технологии обеспечения качества на всех этапах сервисной деятельности — от проектирования услуги до постпродажного сопровождения; ключевые показатели качества сервиса и методы их оценки; стандарты обслуживания для разных сегментов туристской индустрии (гостиницы, рестораны, экскурсионные услуги и т. д.).</p> <p><b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> обеспечивать соблюдение стандартов качества при оказании туристских услуг на каждом этапе обслуживания клиентов; организовывать процессы предоставления услуг в соответствии с установленными нормативами и регламентами; выявлять отклонения от стандартов качества и оперативно принимать меры по их устранению; применять инструменты контроля качества (чек-листы, стандарты SOP, тайный покупатель, мониторинг KPI); взаимодействовать с клиентами для уточнения их ожиданий и адаптации сервиса под индивидуальные потребности; документировать процессы контроля качества и результаты проверок.</p> <p><b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> навыками проведения комплексной оценки качества туристских услуг с использованием количественных и качественных методов (анкетирование, интервью, тайный покупатель, анализ KPI); техникой работы с инструментами сбора и анализа обратной связи (онлайн-опросы, системы мониторинга отзывов, фокус-группы); компетенциями по внедрению корректирующих и предупреждающих действий для поддержания требуемого уровня качества; приёмами адаптации стандартов обслуживания под специфику целевой аудитории и особенности туристского продукта; методами обучения персонала принципам клиентоориентированности и соблюдения стандартов качества; инструментами отчётности и визуализации данных по результатам оценки качества услуг для представления заинтересованным сторонам.</p>

## 2. Описание шкал оценивания

### 2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение реферата	не выполнен	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.

		методических указаний.	методических указаний.	
Выполнение проверочной работы	не выполнена или более 50% заданий решены неправильно	Решено более 50% заданий, но менее 70%	Решено более 70% заданий, но есть ошибки	все задания решены без ошибок
Итоговое тестирование	не выполнено или более 50% заданий выполнены неправильно	Выполнено более 50% всех заданий, но менее 70%	Выполнено более 70% заданий, но есть ошибки	все задания выполнены без ошибок

\* Студенты, показавшие уровень усвоения ниже порогового, не допускаются к промежуточной аттестации по дисциплине.

### ***2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен в виде итогового теста, курсовая работа)***

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итоговых тестов (не менее 15 вопросов на вариант)	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИСКУССИЙ НА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЯХ**

1. Какие факторы стимулируют изменение роли сервисной деятельности в экономике и общественной структуре развитых стран мира на рубеже XX-XXI вв.?
2. Укажите направления сервисной деятельности и виды услуг, которые получили наибольшее распространение в международном обмене. Что лежит в основе распространения именно этих направлений и видов услуг?
3. В чем сущность (природа и функции) предпринимательских сетей, получивших распространение в современной сервисной практике?
4. Какие особенности присущи сервисной деятельности современной России? Что отличает и что сближает российский сервис с мировой практикой сервиса?
5. Какие направления и формы сервисной деятельности стали наиболее распространенными в российском обществе в условиях переходного периода и почему?
6. Охарактеризуйте связь между развитием сервисной деятельности и экономической конъюнктурой конкретной страны.
7. Опишите возможности развития, которые предоставляет сервисному предприятию внедрение инноваций.
8. Каким образом можно использовать в сервисном производстве знание о жизненном цикле услуги?
9. Каковы важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей?
10. Что такое контактная зона обслуживания? В чем ее назначение и каковы функциональные особенности?
11. Что называется формами обслуживания? Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервисной деятельности.
12. Раскройте понимание качества сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг.
13. Перечислите виды безопасности услуг.
14. В чем состоит процесс управления качеством услуг?
15. Из чего складывается культура сервиса в конкретном обществе?
16. Раскройте сущность этики обслуживания и перечислите ее основные компоненты.

**Проблемные вопросы**

1. Какие факторы определяют развитие сервисного предпринимательства в современной России?
2. В каких направлениях и сегментах отечественного сервиса чаще всего развивается предпринимательская деятельность?
3. Перечислите важнейшие организационно-экономические и имущественно-правовые формы предпринимательства в социально-культурном сервисе. В чем причина многообразия этих форм в отечественной практике сервиса?
4. Какие существуют виды помощи, которые оказывают малому предпринимательству сферы сервиса органы центральной и муниципальной власти?
5. Охарактеризуйте личностные предпосылки и индивидуальные качества человека, способствующие успешному предпринимательству в сфере сервиса.
6. Каковы социально-корпоративные характеристики российского бизнес-слоя нашего времени?

7. Укажите важнейшие функции и задачи общего управления сервисным предприятием.
8. В чем состоят особенности производственного менеджмента сервисного предприятия?
9. Опишите структуру и важнейшие формы организации сервисных предприятий.
10. Каковы особенности социального менеджмента и почему важно использовать его элементы на сервисном предприятии?
11. В чем состоят особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса развитых стран.
12. Опишите современную ситуацию, которая складывается на отечественных предприятиях сервиса с управлением персоналом.
13. Какие существуют закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями?
14. Что такое стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия?
15. В чем состоят особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России?
16. Что дает изучение жизненных ценностей и потребительского поведения граждан других стран, когда фирма выходит со своими услугами на зарубежные рынки?
17. Какие существуют основные подходы к определению эффективности производственных предприятий?
18. В чем заключается расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия?

### **ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ**

1. Сервис как общественное и экономическое явление.
2. Социальные предпосылки сервисной деятельности.
3. Структура и виды сервисной деятельности.
4. Основные правила обслуживания населения.
5. Качество услуг и обслуживание
6. Этика и психология сервисной деятельности.
7. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
8. Функции сферы услуг.
9. Структура сферы услуг.
10. Классификации типов и видов услуг.
11. Эволюция понятия «товар».
12. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
13. Модель ценности услуги.
14. Классификации клиентов и их потребности.
15. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
16. Понятие «сервисное общество».
17. Определение ценности услуги.
18. Определение потребительской среды в сфере услуг.
19. Методы определения показателей качества оказания услуг.
20. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
21. Разработка и создание новых услуг.
22. Жизненный цикл услуги.
23. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
24. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
25. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования

предпринимательской деятельности в сфере услуг.

### **ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ЭССЕ**

Подготовка, написание и защита эссе по дисциплине «Сервисная деятельность»

Студенты готовят эссе по теме «Роль и значение сервисной деятельности в обществе, экономике, государстве, для человека: современное состояние, проблемы».

1. Выполнение эссе на тему «Сервисная деятельность в современной жизни».
2. Подготовить эссе на тему «Роль, значение и проблемы сервисной деятельности в экономике страны, региона».
3. Подготовьте эссе на тему: «Состояние сервисной деятельности и влияние ее на качество жизни населения (на примере Вашего города)».
4. Подготовьте эссе на тему: «Сервис и инновации: возможности и ограничения».

В эссе используются статьи актуальные по данной тематике российских авторов («Сервис plus», «Менеджмент в России и за рубежом», «Статистика» и др.).

### **ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ**

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
3. Общероссийские классификаторы услуг населению.
4. Теория постиндустриального общества.
5. Этапы развития услуг в России.
6. Эволюция понятия «товар».
7. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
8. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
9. Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.
10. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
11. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.
12. Система сервисных операций.
13. Система предоставления услуг.
14. Система маркетинга услуг.
15. Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.
16. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
17. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
18. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.
19. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
20. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
21. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
22. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
23. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.
24. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
25. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.
26. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ.

27. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.
28. Техническое обслуживание и ремонт. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
29. Составные части системы деятельности организации. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.
30. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
31. Информационные технологии в сфере услуг.
32. Области применения новых технологий в сфере услуг.
33. Категории новой продукции. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
34. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.
35. Теоретические основы формирования имиджа. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
36. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
37. Проблемы морально-этических качеств руководителя. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.
38. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.