Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 1b8241b8e11f629c673def0838264027810374a8
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 11 сентября 2024 г. по 5 декабря 2025 г.
Дата и время: 28-05-2025 09:50:25 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование у обучающихся общего представления об основах сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве, в части понимания правил обслуживания потребителей услуг, методов мониторинга рынка услуг для создания новых услуг и современных прогрессивных методов обслуживания.

Задачами учебной дисциплины являются:

– овладение основными техниками поиска информации для формирования представления о сервисной деятельности с помощью поисковых систем, учебных изданий;
– овладение навыками применения различных методов мониторинга рынка услуг и проведения анализа видов, качества, организации и оптимизации сервисных услуг;;
– рассмотрение правил обслуживания потребителей услуг в сфере туризма.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общепрофессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина опирается на базовые знания и компетенции, полученные в процессе получения предыдущего образования.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
– Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
– Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
– Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве;
– Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела;
– Иностранный язык (второй);
– Психология делового общения и конфликтология;
– География туризма;
– Маркетинг туристических услуг и гостеприимства.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

– ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины для работы с информационными источниками и специальной литературой по туризму, изучения и составления нормативно-правовых актов, регулирующих сферу туризма и гостеприимства; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства, классификацию услуг и сервиса; методы мониторинга рынка услуг; правила обслуживания потребителей услуг.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие, консультация), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***1 семестр***

Форма промежуточной аттестации		*экзамен*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***80***	*80*
Лекции, *академ. час.*	***32***	*32*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***32***	*32*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*	***1***	*1*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***9***	*9*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***6***	*6*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности;

Тема 1.1 Основы теории услуг (Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные,

профессиональные, потребительские, общественные. 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. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг);

Тема 1.2 Сущность системы сервиса (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. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. 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);

Раздел 2 Организация сервисной деятельности;

Тема 2.1 Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг (Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.

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.

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. 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.
Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качественности: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).
Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов).);

Тема 2.2 . Осуществление услуг (Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.
Комплекс услуг. Дополнительные услуги).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Тема 1.1.	Основы теории услуг	4	
Тема 1.2.	Сущность системы сервиса	8	
Тема 2.1.	Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания	12	

	потребителей. Качество сервисных услуг		
Тема 2.2.	. Осуществление услуг	8	
Итого:		**32**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Тема 1.1.	Характеристика основных показателей услуг	6	
Тема 1.2.	Характеристика классификации потребностей в услугах. Выявление потребностей в туристких услугах посредством диалога с использованием различных психологических приемов (активное слушание, работа с возражениями, установление истинной потребности, отработка негативного опыта)	10	
Тема 2.1.	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг, определение качества сервисных услуг	8	
Тема 2.2.	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.	8	
Итого:		**32**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Изучение теоретического материала; 4. Подготовка к практическому занятию; 5. Прохождение тестирования.	5	
Раздел 2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Изучение теоретического материала; 4. Подготовка к практическому занятию.	4	
	Консультации	1	
Контроль	*Подготовка к экзамену*	6	
Итого:		**16**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Домашнее задание; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии; 4. Оценка участия в работе на лекционном занятии; 5. Тестовые задания

Раздел 2.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Домашнее задание; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии; 4. Оценка участия в работе на лекционном занятии
Экзамен.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.	1. Вопросы к экзамену

11 Входной контроль

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», изучаемая в 1 семестре, не подразумевает проведение входного контроля и рассчитана на обучающегося 1 курса, поступившего в университет в соответствии с Правилами приема в СибГИУ.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); домашнее задание; наблюдение за работой на практическом занятии; оценка участия в работе на лекционном занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале лекции педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке

обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию домашнего задания

Домашнее задание – это самостоятельная форма учебной деятельности обучающегося, которая осуществляется без непосредственного руководства и контроля со стороны педагогического работника, но по его поручению.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

– использование графических элементов с целью выделения особо значимой информации: таблиц, схем, рисунков и т.п.

Критерии оценки домашнего задания

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся выполнил задание в полном объёме; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.	отлично
Обучающийся выполнил задание, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает несколько незначительных ошибок.	хорошо
Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворительно

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.	неудовлетворительно

12.2.3 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня умений и знаний обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл; в заданиях на соответствие за каждый правильный ответ – 0,5 баллов.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
20	не менее 18	отлично
17	не менее 14	хорошо
13	не менее 10	удовлетворительно
9	–	неудовлетворительно

12.2.4 Рекомендации по оцениванию участия обучающихся в работе на лекционных занятиях

Формирование у обучающихся добросовестного и ответственного отношения к собственному профессиональному образованию проявляется в обязательном его присутствии на лекционном занятии.

На лекционных занятиях происходит формирование информационной компетентности обучающихся, в том числе способности фиксировать информацию с помощью конспектирования учебного материала. Преподаватель на лекционных занятиях акцентирует внимание обучающихся на том, как необходимо оформлять конспект лекций в тетради. По окончании лекционных занятий

преподаватель осуществляет проверку тетрадей обучающихся и оценивает их.

Критерии оценки участия обучающихся в работе на лекционных занятиях

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов за одно лекционное занятие
Наличие у обучающихся добросовестного и ответственного отношения к собственному профессиональному образованию, выраженное в посещении лекций	0,5
Умение конспектировать учебный материал в тетради, в том числе: - материал изложен последовательно, четко и аккуратно - в конспекте имеются изученные темы, основные термины, схемы	0,5
Всего	1

Если по результатам оценки участия обучающийся в лекционных занятиях в среднем за семестр обучающийся набрал не менее 0,5 баллов, то ему выставляется оценка «зачтено», менее 0,5 баллов – «не зачтено».

12.2.5 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: экзамен.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: вопросы к экзамену.

13.2 Оценивание обучающегося на экзамене

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, обладает приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его,

Оценка	Требования к знаниям
	не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Бражников, М. А. Сервисология : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — — URL: https://urait.ru/bcode/568991 (дата обращения: 24.05.2025);

2 Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — ISBN 978-5-534-10855-2. — URL: https://urait.ru/bcode/565645 (дата обращения: 24.05.2025).

б) дополнительная литература:

1 География туризма. Южная Европа : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. В. Иванова, Л. В. Сазонкина, Е. Д. Салас Лусуриага, Ю. Л. Кужель ; под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Юрайт, 2024. — 443 с. — ISBN 978-5-534-09810-5. — URL: https://urait.ru/bcode/541059 (дата обращения: 24.05.2025);

2 Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб.

и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537182. – URL: https://urait.ru/bcode/518582 (дата обращения: 24.05.2025).

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Электронная библиотека Издательского центра «Академия» / ИП Бурцева Антонина Петровна. – Москва, [200 ?]. – URL: https://academia-library.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО - Издательство Лань (СПО)] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

8 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

9 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– ABBYY FineReader;
– Adobe Acrobat Reader;

– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

- Касацкая Анна Андреевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Генеральный директор
ГК «Берлога»  А.А. Рольгейзер

Приложение

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Тема 1.1 Характеристика основных показателей услуг

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Что входит в понятие услуга. Каковы основные свойства услуг. Сформулируйте понятие «Услуга в туризме»
2 Какие типы услуг входят в общую классификацию?
3 Какова разница между товаром и услугой. Опишите модели межсистемных связей с другими рыночными системами для физического товара и для услуги
4 Опишите структуру маркетинговой среды турпредприятия.
5 Для чего производится сегментирование туристского рынка?
6 Какие стратегии охвата рынка существуют для выбора целевого сегмента?
7 Что такое позиционирование услуги на рынке?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень примерных вопросов для тестирования:

1. Выберите два верных признака понятия «Услуга»

1) услуга рассматривается как конкретный результат полезной деятельности;

2) услуга сохраняется отдельно от процесса ее предоставления, может быть законсервирована как товар, хранящийся на складе;

3) производство и потребление услуг не позволяет изменить полезность вещи или характер человеческой жизнедеятельности;

4) услуга – это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо.

2. Выберите один правильный ответ.

К основным свойствам услуг относится:

1) сохраняемость ;
2) постоянство качества;
3) отделимость от источника;

4) неосязаемость (нематериальный характер).

3. Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже множественного числа):

В зависимости от сегмента потребителей услуги делятся на деловые и _____

4. Выберите один ответ: в зависимости от сферы осуществления выделяют следующие виды услуг:

1) нематериальные;
2) неосязаемые действия;
3) личные;
4) производственные.

5. Выберите один ответ: какова роль услуги в сфере туризма?

1) возможность удовлетворения потребностей покупателя;
2) возможность обеспечить реализацию услуги;
3) возможность привлечь финансовые средства;
4) сокращение рабочих мест.

6. Выберите две особенности рынка услуг относятся:

1) территориальная сегментация;
2) высокая чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры;
3) определенность результата деятельности по оказанию услуги;
4) низкая динамичность процессов.

7. Выберите один правильный ответ:

Тип риска, возникающий в сфере услуг, который характеризуется вероятностью влияния приобретенной услуги на самосознание и самоуважение потребителя

1) физический риск;
2) риск исполнителя;
3) психологический риск;
4) социальный риск.

8. Выберите один правильный ответ:

Анализ внешней среды предприятий сервиса включает исследование следующего направления:

1) маркетинг;
2) финансы;
3) организация управления;
4) конкуренты.

9. Вставьте пропущенное слово (в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ туристского рынка производится для выявления свободных сегментов, не охваченных услугами фирмы и может дать ответы на вопросы о поведении, интересах, убеждениях, восприятиях, ценностях и нуждах представителей данного сегмента, что помогает объединять людей с похожим выбором и интересами на общей платформе и нацелить их на правильный туристский продукт

10. Выберите один правильный ответ:

Что такое позиция услуги (фирмы):

а) сложный набор потребительских ощущений, впечатлений и восприятия, выделяющий качества данной услуги по сравнению с услугами конкурентов;

б) это набор уникальных характеристик, отличающих компанию от других организаций;

в) это визуальный символ компании или бренда, по которому их можно безошибочно опознать.

11. Установите соответствие между описанием и названием свойств услуги:

А. Одно из основных свойств услуг, заключающееся в невозможности её продемонстрировать, увидеть, транспортировать, хранить	1. непостоянство качества.
Б. Свойство услуги, заключающееся в её изменчивости, т. е. качество услуги зависит от того, кто её оказывает и при каких условиях	2. неосязаемость.
В. Свойство услуги, обуславливающее зависимость объема туристских услуг от природно-климатических условий	3. сезонность.

12. Укажите два вида туристических услуг согласно классификации по сегменту потребителей:

1) деловым;

2) личным;

3) материальным;

4) производственные.

13. Вставьте словосочетание: _____ - это результат деятельности турпредприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов

14. Вставьте словосочетание: _____ - это свойство услуги, заключающееся в её изменчивости, т. е. качество услуги зависит от того, кто её оказывает и при каких условиях.

15. Вставьте пропущенное слово: _____ - это свойство услуги, обуславливающее зависимость объема туристских услуг от природно-климатических условий

16. Укажите правильную последовательность этапов алгоритма работы с клиентами для выявления их потребностей:

1) задать «правильные» уточняющие вопросы;

2) выявить потребность клиента;

3) превосходить ожидания клиента путем учета предпочтений и высокого качества обслуживания;

4) продать статус эксперта - рассказать о продукте, разрешить сомнения;

5) правильно завершить сделку.

17. Услуги в сфере инжиниринга, лизинга и ремонта оборудования относятся к

1) производственным;

2) распределительным;

3) профессиональным;

4) общественным.

18. Выберите один правильный ответ:

Услуги в сфере консультирования, аудита и рекламы относятся к

1) производственным;

2) распределительным;

3) профессиональным;

4) общественным.

19. Выберите один правильный ответ:

Услуги в сфере телевидения, радиовещания, образования, культуры относятся к

1) производственным;

2) распределительным;

3) профессиональным;

4) общественным.

20. Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____, как маркетинговый продукт, рождается в результате взаимодействия систем продавцов и покупателей и органически включает в себя элементы каждой из них. Автономности не

существует. Процессы производства, доставки и потребления происходят одновременно.

Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Пример задания для практических работ:

1. С помощью информационных источников и сети интернет изучите документацию известных туристических агентств (лицензия, договоры аренды и купли-продажи, должностные инструкции, реквизиты счетов, список оказываемых услуг и сервиса);

1.2. На основании полученной информации выделите:

1.2.1. Основные официальные термины, слова и фразы;

1.2.2 Виды оказываемых услуг и сервиса.

1.3. При помощи табличного процессора Microsoft Office Excel:

1.3.1. Составьте словарь терминов в виде таблицы, где термины будут располагаться в алфавитном порядке, будет дано определение терминов и указана ссылка на официальный источник (ФЗ, ГОСТ и проч.);

1.3.2. Составьте классификацию услуг и сервиса в виде таблицы.

2 На примере любого туристического предприятия Кемеровской области проведите классификацию предоставляемых им услуг по различным классификационным основаниям (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.).

3 Проанализируйте рынок услуг любого из городов Кемеровской области, охарактеризуйте его особенности.

4 Выполнение домашнего задания

1 Подготовить доклад на тему «История и теория в сфере туризма и гостеприимства».

Тема 1.2. Сущность системы сервиса

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Охарактеризуйте понятие сервис, с позиции деятельности.

2 Назовите основные задачи и принципы современного сервиса.

3 Расскажите об основных видах сервисной деятельности. Опишите общую классификацию услуг, построенную по отраслевому принципу.

4 Какие существуют классификации сервиса?

5 Назовите основные тенденции современного сервиса.

6 Какие принципы современного сервиса Вы знаете? Охарактеризуйте из них.

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень примерных вопросов для тестирования:

1. Выберите верный вариант: сервис – это

1) особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми или организациями;

2) широкий круг деятельности, включая традиц̄ионные формы взаимопомощи и самопомощи, сбора средств, официальное предоставление услуг и другие формы гражданского участия, которая осуществляется добровольно на благо широкой общественности без расчёта на денежное вознаграждение.

3) комплекс мероприятий по восстановлению работоспособного или исправного состояния какого-либо объекта и/или восстановлению его ресурса

2. Назовите принципы, которые лежат в основе организации системы сервисного сопровождения продукции

1) обязательность использования;
2) обязательность предложения;
3) удобство сервиса;
4) необязательность предложения

3. Обеспечение безотказного длительного ресурса работы в гарантийный и постгарантийный период технических средств индивидуального пользования – это:

1) гуманитарный сервис;
2) транспортный сервис;
3) информационно-коммуникационный сервис;
4) технический сервис

4. Изменение человеком вещества природы, создание окружающего нас мира вещей, а также преобразование общества и человеческого организма называется:

1) материально-преобразовательная деятельность
2) ценностно-ориентационная деятельность

3) образовательная деятельность

5. Предпродажный сервис всегда:

1) платный;
2) бесплатный;
3) дорогостоящий.

6. Укажите подход является лишним в классификации основных подходов к осуществлению сервиса?

1) сервис – средство конкурентной борьбы
2) сервис-обязанность поставщика
3) негативный подход
4) позитивный подход

7. Укажите тенденцию современного сервиса являются:

1) отказ от индивидуального подхода;
2) одноканальная поддержка;
3) отказ от искусственного интеллекта;
4) внедрение видеоконтента

8. Установите соответствие между названием принципа современного сервиса и его описанием:

А. Речь идет о пакете сервисных мероприятий фирмы, который может быть достаточно широк: от минимально необходимых до максимально целесообразных	1.удобство сервиса.
Б. Сервис должен предоставляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают потребителя	2.необязательность использования.
В. Руководство фирмы должно прислушиваться к информации, которую может выдать служба сервиса об оценках и мнениях клиентов, поведении и приемах сервиса конкурентов и т.д.	3. обязательность предложения.
Г. Фирма не должна навязывать клиенту сервис	4. информационная отдача сервиса.

9. Как называется один из принципов сервиса: «Сервис должен предоставляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают потребителя»:

1) удобство сервиса;
2) техническая адекватность сервиса;
3) необязательность использования;
4) массовый характер.

10. В сфере торговли сервис делится на:

1) рекламный и не рекламный;
2) предпродажный и послепродажный;
3) художественный и оформительский;
4) производственный и внепроизводственный

11. Вставьте пропущенное слово, характеризующее четвертый поток информации (в именительном падеже):

Потоки информации, порождаемые деятельностью предприятия в сфере сервисного сопровождения продукции, по Э. Мате, включают Исследование и разработки; Производство и снабжение; Изучение маркетинга; _____

12. Сервис в области ценностно-ориентационной деятельности осуществляется через:

1) рекламу
2) экспертизу
3) художественно-оформительскую деятельность

13 Выберите один правильный ответ:

Как называется классификатор, предназначенный для развития и совершенствования стандарта в сфере услуг, осуществления сертификации услуг с целью обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей и охраны окружающей среды?

1) Общероссийский классификатор услуг населения (ОКУН)
2) Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО)
3) Общероссийский классификатор внешнеэкономической деятельности (ОКВЭД)
4) Общероссийский классификатор территорий муниципальных образований (ОКТМ)

14. Укажите сервис, который охватывает широкий спектр в области удовлетворения социально-культурных, интеллектуальных, биопсихофизиологических, рекреационных и иных потребностей граждан?

1) транспортный сервис
2) гуманитарный сервис
3) информационно-коммуникационный сервис
4) технологический сервис

15 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже с заглавной буквы):

форма деятельности – это организация общения (коммуникации) между отдельными людьми и (или) организациями. К этому направлению сервисной деятельности можно отнести организацию презентаций, встреч, конференций, выставок, переговоров, общения в Интернет

16 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже):

«_____» сервис включает в себя пакет услуг, потребность в которых наиболее часто испытывают клиенты, что отличает его от индивидуального сервиса, который всегда оригинален

17 О каком принципе современного сервиса идет речь:

«Руководство фирмы должно прислушиваться к информации, которую может выдать служба сервиса об оценках и мнениях клиентов, поведении и приемах сервиса конкурентов и т.д.»?

1) обязательность предложения
2) необязательность использования
3) информационная отдача сервиса
4) эластичность сервиса

18 О каком принципе современного сервиса идет речь: «Фирма не должна навязывать клиенту сервис»?

1) обязательность предложения
2) необязательность использования
3) информационная отдача сервиса
4) эластичность сервиса

19 О каком принципе современного сервиса идет речь: «Пакет сервисных мероприятий фирмы может быть достаточно широк - от минимально необходимых до максимально целесообразных»?

1) обязательность предложения
2) необязательность использования
3) информационная отдача сервиса
4) эластичность сервиса

20 Выберите один правильный ответ:

Согласно этому подходу, туристическая фирма имеет обязанности по сервисному обслуживанию до обратного пересечения клиентами государственной границы. После этого клиент должен решать все свои возникающие проблемы самостоятельно, не рассчитывая на помощь турфирмы.

1) ограниченная ответственность;
2) исследовательский подход;
3) негативный подход.

3 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Пример задания для практических работ:

1 Работа в парах. Один обучающийся называет метод или прием выявления потребностей в туристических услугах, второй - объясняет ему, может или нет данный метод (прием) быть использован для выявления потребности в туристических услугах, если может, то как именно?

2 Турфирма ООО «Аквамарин» и школа иностранных языков «Джорни» организуют для взрослых и детей образовательные поездки в Англию. «Аквамарин» направляет в «Джорни» письмо с информацией о туре в период весенних каникул. Место пребывания туристов – St. George College, Worthing, Англия. Известно, что пакет на 7/14 дней включает:

– авиаперелет (стыковка рейсов – 2,5 – 3 часа; Новосибирск – Москва – Лондон – Москва – Новосибирск);
– сопровождение;
– трансферы;
– проживание в семье;
– питание (полный пансион);
– регистрационные сборы школы;
– уроки (5/10 дней, с 9.30 до 12.30);
– учебные материалы;
– экскурсии (Лондон, Брайтон);
– виза;
– страховка.

Стоимость пакета:
– на 7 дней (25.03 – 01.04) – 980 евро;
– на 14 дней (18.03 – 31.03) – 1340 евро.

Школа извещает турфирму о том, что набрана группа из 12 человек для поездки на 14 дней.

Укажите, в каких ситуациях и какие документы составляются при оформлении заграничного тура на туриста-ребенка?

3 Турфирма «Горизонт» организует поездку в Горный Алтай на 14 дней для группы из 11 человек. Минимальное количество человек в группе – 10. Пакет включает: транспортировку, размещение в кемпинге, питание (полупансион), оформление страховки. За отдельную плату предоставляются дополнительные услуги. За две недели до поездки четверо туристов отказались от путешествия. Турфирма предупредила об этом остальных членов группы и известила их о том, что в данном случае предоставляются следующие варианты:
– увеличение стоимости тура в соответствии с прейскурантом цен;
– перенос тура до полного набора группы при установлении новой даты по обоюдному согласию.

Укажите, какие документыоформляются при предъявлении туристом письменной претензии.

3 Выполнение домашнего задания

1 Найдите в информационных источниках, специальной литературе выдающиеся туристские достопримечательности Кемеровской области-Кузбасса;

2 Найдите информацию, описание и фотографии данных объектов;

3 Создайте презентацию Microsoft PowerPoint по данной теме.

Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг

1 Устный опрос на лекции

1 Назовите формы, методы, правила обслуживания потребителей

2 Охарактеризуйте систему показателей качества услуг

3 Назовите основные нормативно-правовые акты (ФЗ, Правила, система ГОСТов) регулирующие качество услуг.

4 Сформулируйте роль сервиса в удовлетворении потребностей человека

5 Назовите основные фазы выбора потребителями товаров и услуг

6 Расскажите об основных принципах обслуживания потребителей в контактной зоне

2 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Задание 1

Представьте ситуацию: вы работаете специалистом по туризму и гостеприимству, к вам в офис пришел клиент, который сам не знает, чего он хочет. Укажите верную последовательность вопросов, которая может привести к выявлению потребностей клиента и правильному подбору тура:

1) Вас все устраивает? Оформляем?

2) С какой целью Вы планируете поездку?

3) А что бы Вы хотели видеть / получить в этот раз?

4) Где Вы отдыхали ранее?

Задание 2

Активное слушание предполагает применение различных техник и приемов. Какие техники активного слушания вы знаете? Приведите устно подробные примеры.

Задание 3

Групповая работа: Перебивание клиента и задавание закрытых вопросов считается проявлением некомпетентности специалиста по туризму и гостеприимству. Почему? Объясните устно свой ответ.

Задание 4

Установите соответствие методов и приемов, которыми может воспользоваться специалист по сервису и туризму для выявления потребностей клиента в туристических услугах, с их названием

А. Метод нерефлексивного слушания	1. способ сохранения внимания и заинтересованности клиента в процессе устного общения, проявляющийся в умении молчать, воздерживаться от замечаний.

Б. Рефлексивное слушание	2. способ, заключающийся во внимательном слушании и отображении чувств. Его цель – понять эмоциональную составляющую идей клиента, что обозначает высказанное им сообщение, какие чувства испытывает собеседник.
В. Эмпатическое слушание	3. способ, помогающий преодолеть трудности и ограничения, которые появляются в процессе общения, которым относятся многозначность большой части слов, трудности открытого самовыражения, необходимость обратной связи. Примером данного метода является выяснение, уточнение, перефразирование.

Задание 5

Установите соответствие методов контроля и оценки качества услуг и их описанием

А. Экспертный метод	1. метод, подразумевающий использование специальных инструментов, приборов и технологий, которые позволяют проводить измерения, анализировать данные и выявлять отклонения от установленных стандартов качества.
Б. Социологический метод	2. метод, в рамках которого для определения значений числовых характеристик используются знания специалистов; метод применяют в тех случаях, когда показатели качества не могут быть определены другими методами из-за недостаточного количества информации, необходимости разработки специальных технических средств и т.п.
В. Сравнительная оценка	3. основан на сборе и анализе мнений потребителей, при этом сбор информации осуществляется различными способами: устный опрос; распространение анкет-вопросников, организация выставок-продаж, конференций, аукционов.
Г. Инструментальный метод	4. испытания аналогичных по характеристикам или одинаковых объектов, проводимые в идентичных условиях для сравнения характеристик их свойств.

Задание 6

Вставьте пропущенное слово (прилагательное среднего рода):

Определите по комплексному показателю качество обслуживания компании ООО «Турист», если анкетный опрос покупателей по качеству обслуживания показал следующие результаты:

отличное обслуживание — 1700 человек,

хорошее — 1400,

удовлетворительное — 380,

неудовлетворительное — 40

Учитывая, что при коэффициенте, равном 0,9 и выше, — качество обслуживания отличное; от 0,89 до 0,8 — хорошее; от 0,79 до 0,7 — удовлетворительное и ниже уровня 0,7 — неудовлетворительное, сделайте вывод, вписав слово, соответствующее уровню качества:_____.

Задание 7.

Вставьте пропущенные два слова (в именительном падеже):

Место предоставления услуг, где работник предприятия сервиса, используя коммуникативное взаимодействие с клиентами, оказывает им те или иные услуги, называется _____.

Задание 8.

Укажите в правильной последовательности этапы потребительского поведения при выборе туристической услуги:

1) осознание потребности;

2) принятие решения о покупке;

3) реакция покупателя / возвращение покупателя;

4) поиск доступный вариантов;

5) оценка вариантов.

Задание 9.

Установите соответствие названия метода обслуживания потребителей туристического сервиса и его содержания:

А. Концепция в сервисе и туризме, при которой обслуживание себя и приобретение услуг производится человеком и покупателем самостоятельно, без помощи обслуживающего персонала.	1. обслуживание специалистом по сервису.
Б. Комплекс услуг, выполняемых службой сервисного обслуживания гостиницы, ресторана, проката и пр., с целью социально-экономической удовлетворенности покупателя	2. экспресс-обслуживание.
В. Форма быстрого обслуживания большого количества потребителей за определенный и, как правило, ограниченный интервал времени	3. самообслуживание.

Задание 10

Разделите указанные ниже приемы слушания на две группы:

А. особенности постановки вопросов; 1. приемы активного
Б. «угу-реакции» (минимальные слушания.
словесные реакции) ;
В. подтверждающие кивки головой; 2. приемы
Г. перефразирование полученной пассивного слушания
информации.

Задание 11

Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Документ (соглашение), в рамках которого в соответствии со ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации одна сторона (туроператор) берёт на себя обязательство организовать и обеспечить туристские услуги, а другая сторона (турист) обязуется принять эти услуги и оплатить их – это _____ оказания туристических услуг.

Задание 12

Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Неотъемлемой частью договора на оказание туристических услуг (или о реализации туристического продукта) является туристская _____ - документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта. Именно в ней содержатся условия путешествия, розничная цена туристского продукта. (вставьте пропущенное слово).

Задание 13

Установите соответствие:

А. Договор, согласно которому туроператор является заказчиком, а турагент – исполнителем, оказывающим услуги по привлечению клиентов за вознаграждение; турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора либо от своего имени	1. Договор, заключаемый между туроператором (турагентом) и заказчиком (туристом).
Б. Договор на туристское обслуживание (реализацию туристского продукта), согласно которому одна сторона, осуществляющая туристскую деятельность, от своего имени обязуется оказать другой стороне (туристу) комплексную туристскую услугу (туристский продукт) своими средствами либо средствами третьих лиц, а другая сторона – турист – обязуется уплатить установленную денежную сумму	2. Договор, заключаемый между туроператором и турагентом.
В. Договор туроператора со своими	3. Договор,

партнерами – организациями-исполнителями различных услуг (гостиничных, транспортных, питания, экскурсионных и т.д.) на оказание туристской услуги	заключаемый между туроператором и непосредственными исполнителями туристских услуг.

Задание 14

Укажите в правильной последовательности разделы договора о реализации туристического продукта:

1 Предмет договора

2 Взаимодействия сторон

3 Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

4 Реквизиты сторон

5 Общая цена туристического продукта и порядок оплаты

6 Ответственность сторон

7 Заключительные положения

Задание 15

Укажите в правильной последовательности этапы коммуникационной политики туристической фирмы:

1) постановка целей;

2) выбор средств продвижения;

3) оценка эффективности;

4) реализация коммуникационной кампании;

5) выбор и изучение целевой аудитории;

6) бюджетирование.

Задание 16

Групповая работа: назовите самые главные правила обслуживания потребителей туристических услуг, поясните эти правила на реальных примерах.

Задание 17

Групповая работа: в базовую методику работы с возражениями входит прием «согласия» с клиентом. Устно объясните, как вы его понимаете на конкретных примерах.

Задание 18

Групповая работа: что для вас лично является показателем качества сервисных услуг? Обсудите в группе варианты, выразите общее мнение.

Задание 19

Групповая работа: какой сервис вы хотели бы получить при обращении в туристическую фирму? Обсудите в группе варианты, выразите общее мнение.

3 Домашнее задание

1 Составить локальный акт для реально действующей туристской организации «Правила и принципы обслуживания клиентов компании ООО «…»;
2 Подготовить таблицу с актуальными нормативно-правовыми актами, регулирующими сферу туризма и гостеприимства.
3 Сделать презентацию туристической фирмы с «идеальным» сервисом

Тема 2.2. Осуществление услуг (Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги). Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

1 Устный опрос на лекции

1 Дайте определения понятиям «Социально-культурные услуги», «Туристические услуги», «Экскурсионные услуги».

2 Расскажите о факторах туристской мотивации, от которых зависит выбор клиентов того или иного тура (по В. А. Квартальному)

3 Опишите виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм

4 Какая бывает организация питания в гостинице? Что бы вы предпочли, почему?

1 Выполнение практических работ

Деловая игра «Создание новых туристических маршрутов по активным видам туризма в Кемеровской области-Кузбассе»

Цель игры: познакомить с одним из направлений деятельности специалиста по туризму и гостеприимству - разработкой услуг по активным видам туризма в загородной зоне отдыха для различных категорий населения.

Задачи:

- научить применять полученные знания для разработки решения;
- научить принимать решения;
- формировать навыки проектирования.

Форма организации работы: **групповая**.

Раздаточный материал для проведения деловой игры: таймер, ватман, фломастеры.

Актуализация деятельности

Все больше людей, живущих в постоянном и напряженном рабочем ритме, мечтающих об увлекательном путешествии и тщательно продуманном отдыхе во время отпуска, не имеют свободной минуты для

его организации, но готовы заплатить тому «волшебнику», который сумеет воплотить их мечты.

Специалист по туризму и гостеприимству – тот самый волшебник.

Реальность такова, что вторая, параллельная жизнь протекает в виртуальном мире и люди все чаще погружаются в нее для удовлетворения обычных потребностей. Любители туризма все меньше интересуются стандартными групповыми турами или экскурсиями. Что не удивительно, поскольку вкусы клиентов турагентств индивидуальны, а персональный гид (еще одна профессия из списка «Профессий будущего») должен соответствовать запросам каждого заказчика.

Поэтому в обязанности специалиста по туризму и гостеприимству входит:

–составление реального и виртуального маршрута, тура;

–подбор программы для клиента, желающего увидеть место, выбранное на карте, в прошлом или будущем;

–подбор города (страны) для посещения и экскурсий по интересам клиентов;

–покупка билетов;

–организация питания;

–бронирование отелей;

–обсуждение и согласование составленного графика;

–другие организационные вопросы.

Во время путешествий, виртуальных и реальных, специалист должен лично сопровождать клиента в любое время суток и всегда быть готовым к выполнению любых требований своего заказчика.

Моделирование игровой ситуации

Необходимо представить себя в роли специалиста по туризму и гостеприимству. Нужно составить первоначальный каталог новых туристических маршрутов по активным видам туризма в Кемеровской области-Кузбассе, чтобы предлагать его заказчикам.

Для этого нужно разделиться на 4 группы и выполнить предложенные задания по алгоритму:

Выберите новый, на ваш взгляд, туристический маршрут по активным видам туризма в Кемеровской области-Кузбассе

Ответ группы должен включать доклад с элементами:

1) почему был выбран именно данный район для планирования тура.

2) кто планируемый потребитель данного тура?

3) на какие материальные возможности рассчитан тур?

4) каков возрастной состав туристов?

5) планируемый вид туризма?

6) почему вы предполагаете, что данный тур будет успешным?

7) назовите слабые места вашего тура.

Необходимо спроектировать не менее 1 нового туристского маршрута в течение 30 мин. На защиту проекта – 7 мин, ответы на вопросы – 3 мин.

2 Домашнее задание

1 Разработать таблицу в Excel для мониторинга рынка туристских услуг на примере выбранной территории, города.

2 Внести в таблицу данные мониторинга. Составить отчет с предложениями и рекомендациями.

3 Разработать суть и стратегию продвижения новой услуги в сфере туризма и гостеприимства на примере выбранной туристской организации.

Задания (вопросы) для промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация проводится в форме бланкового тестирования. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы тестовых заданий текущего контроля по учебной дисциплине.

Примерный перечень тестовых вопросов:

1. Вставьте пропущенное слово (в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ туристского рынка производится для выявления свободных сегментов, не охваченных услугами фирмы и может дать ответы на вопросы о поведении, интересах, убеждениях, восприятиях, ценностях и нуждах представителей данного сегмента, что помогает объединять людей с похожим выбором и интересами на общей платформе и нацелить их на правильный туристский продукт

2. Установите соответствие между описанием и названием свойств услуги:

А. Одно из основных свойств услуг, заключающееся в невозможности её продемонстрировать, увидеть, транспортировать, хранить	1. непостоянство качества.
Б. Свойство услуги, заключающееся в её изменчивости, т. е. качество услуги зависит от того, кто её оказывает и при каких условиях	2. неосязаемость.
В. Свойство услуги, обуславливающее зависимость объема туристских услуг от природно-климатических условий	3. сезонность.

3. Вставьте словосочетание: _____ - это результат деятельности турпредприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов

4. Вставьте словосочетание: _____ - это свойство услуги, заключающееся в её изменчивости, т. е. качество услуги зависит от того, кто её оказывает и при каких условиях.

5. Вставьте пропущенное слово: _____ - это свойство услуги, обуславливающее зависимость объема туристских услуг от природно-климатических условий

6. Укажите правильную последовательность этапов алгоритма работы с клиентами для выявления их потребностей:

1) задать «правильные» уточняющие вопросы;

2) выявить потребность клиента;

3) превосходить ожидания клиента путем учета предпочтений и высокого качества обслуживания;

4) продать статус эксперта - рассказать о продукте, разрешить сомнения;

5) правильно завершить сделку.

7. Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____, как маркетинговый продукт, рождается в результате взаимодействия систем продавцов и покупателей и органически включает в себя элементы каждой из них. Автономности не существует. Процессы производства, доставки и потребления происходят одновременно.

8. Вставьте пропущенное слово, характеризующее четвертый поток информации (в именительном падеже):

Потоки информации, порождаемые деятельностью предприятия в сфере сервисного сопровождения продукции, по Э. Мате, включают Исследование и разработки; Производство и снабжение; Изучение маркетинга; _____

9. Выберите один правильный ответ:

Как называется классификатор, предназначенный для развития и совершенствования стандарта в сфере услуг, осуществления сертификации услуг с целью обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей и охраны окружающей среды?

1) Общероссийский классификатор услуг населения (ОКУН)

2) Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО)

3) Общероссийский классификатор внешнеэкономической деятельности (ОКВЭД)

4) Общероссийский классификатор территорий муниципальных образований (ОКТМ)

10. Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже с заглавной буквы):

форма деятельности – это организация общения (коммуникации) между отдельными людьми и (или) организациями. К этому направлению сервисной деятельности можно отнести организацию презентаций, встреч, конференций, выставок, переговоров, общения в Интернет

11. Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже):

«_____» сервис включает в себя пакет услуг, потребность в которых наиболее часто испытывают клиенты, что отличает его от индивидуального сервиса, который всегда оригинален

12. Выберите один правильный ответ:

Согласно этому подходу, туристическая фирма имеет обязанности по сервисному обслуживанию до обратного пересечения клиентами государственной границы. После этого клиент должен решать все свои возникающие проблемы самостоятельно, не рассчитывая на помощь турфирмы.

1) ограниченная ответственность;

2) исследовательский подход;

3) негативный подход.

13. Установите соответствие названия метода обслуживания потребителей туристического сервиса и его содержания:

А. Концепция в сервисе и туризме, при которой обслуживание себя и приобретение услуг производится человеком и покупателем самостоятельно, без помощи обслуживающего персонала.	1. обслуживание специалистом по сервису.
Б. Комплекс услуг, выполняемых службой сервисного обслуживания гостиницы, ресторана, проката и пр., с целью социально-экономической удовлетворенности покупателя	2. экспресс-обслуживание.
В. Форма быстрого обслуживания большого количества потребителей за определенный и, как правило, ограниченный интервал времени	3. самообслуживание.

14. Разделите указанные ниже приемы слушания на две группы:

А. особенности постановки вопросов**;**	1. приемы активного слушания.
Б. «угу-реакции» (минимальные словесные реакции) **;**	
В. подтверждающие кивки головой**;**	2. приемы пассивного слушания
Г. перефразирование полученной информации.	

15. Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Документ (соглашение), в рамках которого в соответствии со ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации одна сторона (туроператор) берёт на себя обязательство организовать и обеспечить туристские услуги, а другая сторона (турист) обязуется принять эти услуги и оплатить их – это _____ оказания туристических услуг.

16. Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Неотъемлемой частью договора на оказание туристических услуг (или о реализации туристического продукта) является туристская _____ - документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта. Именно в ней содержатся условия путешествия, розничная цена туристского продукта. (вставьте пропущенное слово).

17. Укажите сервис, который охватывает широкий спектр в области удовлетворения социально-культурных, интеллектуальных, биопсихофизиологических, рекреационных и иных потребностей граждан?

1) транспортный сервис

2) гуманитарный сервис
3) информационно-коммуникационный сервис
4) технологический сервис

18. Установите соответствие:

А. Договор, согласно которому туроператор является заказчиком, а турагент – исполнителем, оказывающим услуги по привлечению клиентов за вознаграждение; турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора либо от своего имени	1. Договор, заключаемый между туроператором (турагентом) и заказчиком (туристом).
Б. Договор на туристское обслуживание (реализацию туристского продукта), согласно которому одна сторона, осуществляющая туристскую деятельность, от своего имени обязуется оказать другой стороне (туристу) комплексную туристскую услугу (туристский продукт) своими средствами либо средствами третьих лиц, а другая сторона – турист – обязуется уплатить установленную денежную сумму	2. Договор, заключаемый между туроператором и турагентом.
В. Договор туроператора со своими партнерами – организациями-исполнителями различных услуг (гостиничных, транспортных, питания, экскурсионных и т.д.) на оказание туристской услуги	3. Договор, заключаемый между туроператором и непосредственными исполнителями туристских услуг.

19. Укажите в правильной последовательности этапы потребительского поведения при выборе туристической услуги:
1) осознание потребности;
2) принятие решения о покупке;
3) реакция покупателя / возвращение покупателя;
4) поиск доступный вариантов;

20. Как называется один из принципов сервиса: «Сервис должен предоставляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают потребителя»:
1) удобство сервиса;
2) техническая адекватность сервиса;
3) необязательность использования;
4) массовый характер.