

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета факультета
гуманитарных наук и социальных технологий
от «20» июня 2024 г., протокол № 5
Председатель С.Н.Митин
« 20 » июня 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Сервисная деятельность
Факультет	Факультет гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Кафедра педагогики профессионального образования и социальной деятельности
Курс	2 - очная форма обучения

Направление (специальность): 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль/специализация): Организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Форма обучения: очная

Дата введения в учебный процесс УлГУ: 01.09.2024 г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	КАФЕДРА	Должность, ученая степень, звание
Аникудимова Елена Анатольевна	Кафедра педагогики профессионального образования и социальной деятельности	Доцент, Кандидат педагогических наук, Доцент

СОГЛАСОВАНО
Заведующий выпускающей кафедрой педагогики профессионального образования и социальной деятельности
 Подпись
/ Львова Е.Н./ расшифровка подписи
"20" мая 2024 года

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины:

ознакомлении студентов с основами сервисной деятельности, которая направлена на удовлетворение разнообразных потребностей человека, со способами осуществления и спецификой сервисной деятельности в туризме.

Задачи освоения дисциплины:

- выработка представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- овладение спецификой деятельности предприятий по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- рассмотреть технологии обслуживания потребителей туристских услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к числу дисциплин блока Б1.В.1, предназначенного для студентов, обучающихся по направлению: 43.03.02 Туризм.

В процессе изучения дисциплины формируются компетенции: ПК-3, ПК-4.

Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении таких дисциплин как: Технологии продаж в туризме, Преддипломная практика, Организация системы гостеприимства, Организация транспортных услуг в туризме, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Технологии туризма, Креативные технологии в туризме, Деловые коммуникации в сфере туризма, Информационная безопасность в туризме, Основы анимации в туризме, Профессиональная этика и этикет, Сервисная практика, Конфликтология в туризме, Стандартизация и сертификация туристских услуг, Управление качеством услуг в туризме, Страхование и безопасность в туризме, Психологический практикум, Бухгалтерский учет и налогообложение в туризме, Классификация объектов туристской индустрии, Теория экономического анализа, Экономика предприятий туристской индустрии, Туристские формальности, Основы финансовой деятельности в туризме, Маркетинг туристского продукта, Нормативные правовые акты в сфере туризма, Комплексный практикум в сфере туризма, Современные финансовые инструменты социального предпринимательства, Иностранный язык в туризме.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-4 Способен к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов	<p>знать: структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; формы и виды обслуживания потребителей и (или) туристов; -специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне»;</p> <p>уметь: ИД–1ПК4 Организует процессы качественного обслуживания потребителей и (или) туристов на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ИД–2ПК4 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов предприятия туристской индустрии</p> <p>владеть: методами и технологиями организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов ИД–4ПК4 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>
ПК-3 Способен к обеспечению стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания	<p>знать: основные понятия сферы сервисной деятельности, ее виды и особенности; - принципы классификации услуг и их характеристики; - требования к стандартам качества и безопасности услуг в сервисной деятельности; ИД–1ПК3 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>уметь: анализировать и оптимизировать систему организации сервиса на предприятии; обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания; ИД–2ПК3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.</p> <p>владеть: ИД–3ПК3 Обеспечивает соблюдение стандартов качества и норм безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания клиентов</p>

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего): 3 ЗЕТ

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах): 108 часов

Форма обучения: очная

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения <u>очная</u>)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
		3
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	54	54
Аудиторные занятия:	54	54
Лекции	18	18
Семинары и практические занятия	36	36
Лабораторные работы, практикумы	-	-
Самостоятельная работа	54	54
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	Тестирование, Оценивание доклада	Тестирование, Оценивание доклада
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачёт	Зачёт
Всего часов по дисциплине	108	108

4.3. Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Форма обучения: очная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики							
Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	12	2	4	0	2	6	Тестирование, Оценивание доклада

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
человека. Исторические этапы развития услуг.							
Тема 1.2. Теоретический анализ сервисной деятельности.	12	2	4	0	0	6	Тестирование, Оценивание доклада
Тема 1.3. Сервисная деятельность как составная часть экономики.	12	2	4	0	0	6	Тестирование, Оценивание доклада
Раздел 2. Особенности сервисной деятельности на современном этапе развития общества							
Тема 2.1. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	12	2	4	0	2	6	Тестирование, Оценивание доклада
Тема 2.2. Психологические аспекты сервисной деятельности.	24	4	8	0	4	12	Тестирование, Оценивание доклада
Тема 2.3. Специфика обслуживания в контактной зоне	12	2	4	0	2	6	Тестирование, Оценивание доклада
Тема 2.4. Особенности	12	2	4	0	2	6	Тестирование, Оценивание

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
организации и сервиса в туризме.							е доклада
Тема 2.5. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.	12	2	4	0	0	6	Тестирование, Оценивание доклада
Итого подлежит изучению	108	18	36	0	12	54	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики

Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Исторические этапы развития услуг.

Общее понятие сервисной услуги. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Тема 1.2. Теоретический анализ сервисной деятельности.

Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе. Классификационные критерии. Типы услуг в разных сферах применения. Классификация услуг в российской практике.

Тема 1.3. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

хозяйственной практики. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры.

Раздел 2. Особенности сервисной деятельности на современном этапе развития общества

Тема 2.1. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания

Организация процесса обслуживания. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Кастомизации и персонализация при предоставлении услуг. Обслуживание потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом. Ценность услуги. Содержание понятия ценности в отношении услуг. Модели ценности услуги.

Тема 2.2. Психологические аспекты сервисной деятельности.

Психология сервиса. Психология процесса обслуживания. Психологические аспекты сервиса. Общение и взаимодействие с клиентами. Конфликты при сервисном обслуживании. Работа с жалобами клиентов. Культура сервиса. Профессиональная этика работников сервиса.

Тема 2.3. Специфика обслуживания в контактной зоне

Сущность понятия «контактная зона». Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны.

Тема 2.4. Особенности организации сервиса в туризме.

Характеристика туристских услуг и их классификация. Организация сервиса в офисе туристской компании. Организация обслуживания на туристском маршруте. Особенности работы гида туристской группы. Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы. Качество туристского обслуживания (сервиса).

Тема 2.5. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

Понятие «жизненного цикла» сервисного продукта. Фазы жизненного цикла услуги и сервисного продукта. Сопутствующие услуги. Учет жизненного цикла товара и услуг. Качество услуги, сервисного продукта. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. Показатель качества услуги, связанный с безопасностью.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1. Сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики

Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Исторические этапы развития услуг.

Вопросы к теме:

Очная форма

1. Почему в доисторических обществах не существовало общественных услуг, а были только предпосылки для их появления в будущем?
2. Назовите факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами?
3. Что нового появилось в услугах, свойственных средневековому обществу Западной Европы, сравнительно с сообществами древнего мира?
4. Проследите роль семьи и рыночных отношений в удовлетворении потребностей городского населения в государствах древнего мира и средних веков.
5. Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
6. Каким образом индустриальное производство трансформировало сущность и структуру деятельности по оказанию услуг?
7. Каким образом влиял сервис американского общества XIX—XX вв. на динамику сервисной деятельности мира?
8. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности развивающихся стран в XX в.?
9. Укажите объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе?
10. Когда и как происходил в России переход деятельности, связанной с услугами, от традиционных форм к индустриально-массовым формам?
11. Раскройте важнейшие отличительные черты сферы услуг советского периода. Сравните их с характеристиками, присущими сервису западноевропейских стран того же периода.
12. Опишите основные этапы реформирования советской сферы услуг и укажите особенности этого процесса в настоящее время.

Тема 1.2. Теоретический анализ сервисной деятельности.

Вопросы к теме:

Очная форма

1. Сравните теоретический анализ услуг в рамках английской политэкономии XVIII—XIX вв. и современной политэкономической мысли.
2. Охарактеризуйте сущность теоретического понимания сервисной деятельности в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

3. В чем состоят трудности классификации услуг и сервисной деятельности?
 4. Как преодолеваются эти трудности в практике разных стран и в мировой практике?
 5. Сопоставьте между собой разные типы классификации услуг и сервисной деятельности, например, классификации американского и российского типа, по функциональной направленности и по двум критериям (по типам услуг и сфере применения) и др.
 6. Укажите преимущества и ограничения разных типов классификации.

Тема 1.3. Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Вопросы к теме:

Очная форма

1. Каковы важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов?
2. Раскройте место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
3. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.
4. Какие общественные и индивидуальные потребности могут реализовываться посредством сервисной деятельности современного типа?
5. Что означает понятие «индустрия сервиса»?
6. Каким образом индустрия сервиса учитывает многообразие индивидуальных потребительских запросов?
7. Каким образом влияют на развитие сервисной деятельности гео-графический фактор и типы территориального расселения людей?
8. Как взаимосвязаны между собой демографические процессы и сервисная деятельность в той или иной стране?
9. Какие взаимосвязи формируются в условиях рынка между субъектам государственно-правовой и сервисной деятельности?
10. Насколько глубоко и каким образом учитывается в сервисной практике стратификационное деление общества?
10. Раскройте сущность и структуру социально-культурного сервиса.
11. Как связаны между собой художественное творчество и сервисная деятельность?
12. Каким образом могут быть включены в современный сервис результаты научных изысканий или элементы церковно-религиозной практики?

Раздел 2. Особенности сервисной деятельности на современном этапе развития общества

Тема 2.1. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания

Вопросы к теме:

Очная форма

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

1. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания».
2. В чем сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг?
3. Назовите основные формы обслуживания потребителей.
4. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
5. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
6. Дайте основное содержание понятия ценности в отношении услуг.
7. Раскройте понимание модели ценности услуги.
8. Каким образом можно повысить ценность услуги?

Тема 2.2. Психологические аспекты сервисной деятельности.

Вопросы к теме:

Очная форма

1. Что дает знание психологии специалисту сервиса?
2. Что изучает психология сервиса? Каковы ее задачи?
3. Каковы основные этапы процесса обслуживания клиентов, их характеристика?
4. Каковы задачи и психологические инструменты на каждом из этапов обслуживания?
5. Укажите особенности вербального и невербального обслуживания клиентов.
6. Для чего работнику сервиса следует использовать такие инструменты, как активное слушание, специальные вопросы?
7. Что значит показать услугу (товар) клиенту привлекательно?
8. Дайте характеристику способам устранения конфликтов.
9. Какие специфические характеристики услуг приводят к несоответствующему уровню обслуживания потребителя?
10. Какие цели преследуют потребители, подающие жалобы на плохое обслуживание? Опишите действия персонала.
11. Каковы принципы эффективного решения конфликтных ситуаций?
12. Назовите требования, которые предъявляются к современной культуре сервиса.
13. Какие направления работы предприятия сервиса и разработанные им мероприятия могут привести к повышению культуры обслуживания?
14. Назовите этические принципы, нравственные категории и нормы, которые следует признать ключевыми для сервиса.
15. Что такое профессиональная этика? Перечислите ее задачи.
16. Как вы понимаете выполнение социальной роли работником сервиса и клиентом?
17. Как проявляется эстетический вкус работника сферы услуг в его облике?
18. Почему считается, что внешний вид работника визитная карточка предприятия сервиса? Приведите пример.

Тема 2.3. Специфика обслуживания в контактной зоне

Вопросы к теме:

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Очная форма

1. Назовите состав «контактной зоне».
2. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?
3. В чем заключается сущность содержания контакта?
4. Каковы особенности контактной зоны являются общими для любого предприятия сервиса?
5. Какие способности необходимы работнику контактной зоны?
6. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».
7. Назовите основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
8. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
9. Какие задачи реализуются в технике продаж, основанных на нейролингвистическом программировании?

Тема 2.4. Особенности организации сервиса в туризме.

Вопросы к теме:

Очная форма

1. Дайте характеристику основным и дополнительным туристским услугам.
2. В чем заключается сервисная функция туристских предприятий?
3. Назовите основные этапы организации сервиса в туристском предприятии и покажите особенности каждого из них.
4. В чем заключаются цель, задачи предпродажного сервиса?
5. Какие факторы влияют на уровень обслуживания клиентов? Поясните примерами.
6. Перечислите практические рекомендации, которые необходимо учитывать во время диалога с клиентом в турфирме.
7. Дайте характеристику различным классам (уровням) обслуживания туристов.
8. Изучите требования к обслуживанию туристов в рекреационном туре по классу «люкс» и экономическому классу. Разработайте требования к обслуживанию туристов в деловом (познавательном) туре по классу «люкс» и туристскому классу.
9. Назовите виды обслуживания туристов на маршруте. В каких случаях используется тот или иной вид обслуживания?
10. Какими способами и приемами обслуживания пользуется гид туристской группы?
12. В чем заключается комплексное обслуживание гида туристской группы на маршруте?
13. Охарактеризуйте социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы.
14. Перечислите правила поведения группового руководителя в конфликтных ситуациях.
15. Назовите факторы, влияющие на качество туристского обслуживания.
16. Обоснуйте три подхода к определению качества туристского обслуживания.
17. Какие потребительские свойства характеризуют туристское обслуживание?
18. Какими государственными документами регламентируются параметры качества туристского обслуживания как продукта?
19. Раскройте содержание понятия «безопасное туристское обслуживание».
20. Почему важен именно комплексный подход к определению качества туристского

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

обслуживания?

Тема 2.5. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

Вопросы к теме:

Очная форма

1. Раскройте понятие «жизненного цикла» сервисного продукта.
2. Охарактеризуйте фазы жизненного цикла услуги и сервисного продукта.
3. Что такое сопутствующие услуги?
4. Каким образом можно использовать в сервисном производстве знание о жизненном цикле услуги?
5. Что такое качество услуги, сервисного продукта?
6. В чем состоят полезные свойства услуги?
7. Раскройте понимание качества сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг.
8. Перечислите виды безопасности услуг. Назовите показатель качества услуги, связанный с безопасностью.
9. В чем состоит процесс управления качеством услуг?
10. Каким образом государственные стандарты, премии, сертификаты, награды влияют на мнение потребителя о качестве товара?
11. Какие еще способы подтверждения качества товара Вы можете назвать?

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Общее понятие сервисной услуги.
2. Исторические этапы развития услуг.
3. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.
4. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

5. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.
6. Классификация услуг в российской практике.
7. Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
8. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
9. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.
10. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.
11. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
12. Сервисная деятельность как часть культуры.
13. Организация процесса обслуживания.
14. Основные методы предоставления услуг.
15. Формы обслуживания.
16. Ценность услуги. Содержание понятия ценности в отношении услуг.
17. Психология сервиса. Психология процесса обслуживания.
18. Психологические аспекты сервиса. Общение и взаимодействие с клиентами.
19. Конфликты при сервисном обслуживании.
20. Работа с жалобами клиентов.
21. Культура сервиса.
22. Профессиональная этика работников сервиса.
23. Сущность понятия «контактная зона». Пространство контакта.
24. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
25. Содержание контакта.
26. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны.

27. Характеристика туристских услуг и их классификация.
28. Организация сервиса в офисе туристской компании.
29. Организация обслуживания на туристском маршруте.
30. Особенности работы гида туристской группы.
31. Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы.
32. Качество туристского обслуживания (сервиса).
33. Понятие «жизненного цикла» сервисного продукта. Фазы жизненного цикла услуги и сервисного продукта.
34. Качество услуги, сервисного продукта. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
35. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
36. Показатель качества услуги, связанный с безопасностью.

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Содержание, требования, условия и порядок организации самостоятельной работы обучающихся с учетом формы обучения определяются в соответствии с «Положением об организации самостоятельной работы обучающихся», утвержденным Ученым советом УлГУ (протокол №8/268 от 26.03.2019г.).

По каждой форме обучения: очная/заочная/очно-заочная заполняется отдельная таблица

Форма обучения: очная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др).	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Раздел 1. Сущностный характер сервисной деятельности и ее место в структуре общественной практики			
Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Исторические этапы развития услуг.	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	6	Тестирование, Оценивание доклада
Тема 1.2. Теоретический анализ	Проработка учебного материала с	6	Тестирование, Оценивание

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др).	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
сервисной деятельности.	использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.		доклада
Тема 1.3. Сервисная деятельность как составная часть экономики.	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	6	Тестирование, Оценивание доклада
Раздел 2. Особенности сервисной деятельности на современном этапе развития общества			
Тема 2.1. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	6	Тестирование, Оценивание доклада
Тема 2.2. Психологические аспекты сервисной деятельности.	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	12	Тестирование, Оценивание доклада
Тема 2.3. Специфика обслуживания в контактной зоне	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	6	Тестирование, Оценивание доклада
Тема 2.4. Особенности организации сервиса в туризме.	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	6	Тестирование, Оценивание доклада
Тема 2.5. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	6	Тестирование, Оценивание доклада

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы основная

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко ; Л. Л. Руденко. -

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. - 207 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - Текст. - Весь срок охраны авторского права. - электронный. - Электрон. дан. (1 файл). - URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html>. - Режим доступа: ЭБС IPR BOOKS; для авторизир. пользователей. - ISBN 978-5-394-04001-6. / .— ISBN 0_155915

2. Свириденко Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев ; Российский государственный университет туризма и сервиса, ф-л Институт туризма и гостеприимства; Российский государственный университет туризма и сервиса, ф-л Институт туризма и гостеприимства. - 2 ; испр. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 174 с. - ВО - Бакалавриат. - <http://znanium.com/catalog/document?id=400299>. - <https://znanium.com/cover/1836/1836717.jpg>. - Режим доступа: ЭБС Znanium; по подписке. - ISBN 978-5-16-014846-5. - ISBN 978-5-16-105613-4. / .— ISBN 0_466988

3. Назаркина В. А. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; Назаркина В. А., Владыкина Ю. О., Штейнгольц Б. И. - Новосибирск : НГТУ, 2014. - 100 с. - Утверждено Редакционно-издательским советом университета в качестве учебного пособия. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции НГТУ - Сервис и туризм. - <https://e.lanbook.com/book/118382>. - <https://e.lanbook.com/img/cover/book/118382.jpg>. - Режим доступа: ЭБС "Лань"; для авторизир. пользователей. - ISBN 978-5-7782-2529-9. / .— ISBN 0_368992

дополнительная

1. Организация обслуживания в туристской индустрии : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.] ; Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. - Ставрополь : Секвойя, 2021. - 73 с. - Книга находится в премиум-версии IPR SMART. - Текст. - Весь срок охраны авторского права. - электронный. - Электрон. дан. (1 файл). - URL: <https://www.iprbookshop.ru/121680.html>. - Режим доступа: Цифровой образовательный ресурс IPR SMART; для авторизир. пользователей. - ISBN 2227-8397. / .— ISBN 0_411421

2. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнгольц ; Назаркина В.А.; Владыкина Ю.О.; Штейнгольц Б.И. - Москва : НГТУ, 2014. - 100 с. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778225299.html>. - Режим доступа: ЭБС "Консультант студента"; по подписке. - ISBN 978-5-7782-2529-9. / .— ISBN 0_250162

3. Системы массового обслуживания : методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «сервисная деятельность» / Н. В. Тарасова ; сост. Н. В. Тарасова. - Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. - 24 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - Текст. - Весь срок охраны авторского права. - электронный. - Электрон. дан. (1 файл). - URL: <http://www.iprbookshop.ru/17695.html>. - Режим доступа: ЭБС IPR BOOKS; для авторизир. пользователей. - ISBN 2227-8397. / .— ISBN 0_122605

учебно-методическая

1. Аникудимова Е. А. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

направлению «Туризм» - бакалавриат / Е. А. Аникудимова ; УлГУ, ФГНиСТ. - 2019. - Загл. с экрана. - Неопубликованный ресурс. - Режим доступа: ЭБС УлГУ. - Текст : электронный. / .— ISBN 0_36368.

б) Программное обеспечение

- Операционная система "Альт образование"
- Офисный пакет "Мой офис"

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг. – Москва, [2024]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Букап. – Томск, [2024]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

3. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, для выполнения лабораторных работ и практикумов, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций (*выбрать необходимое*)

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для представления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе. Перечень оборудования, используемого в учебном процессе:

- Мультимедийное оборудование: компьютер/ноутбук, экран, проектор/телевизор
- Компьютерная техника

13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа дисциплины		

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик	Доцент Кандидат педагогических наук, Доцент	Аникудимова Елена Анатольевна
	Должность, ученая степень, звание	ФИО