

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА"

Факультет физической культуры

УТВЕРЖДАЮ

И. о. проректора по УР

М. Х. Чанкаев

«30» апреля 2025 г., протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность

(Наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Технология и организация экскурсионных услуг

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очно-заочное

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Карачаевск, 2025

Составитель: ст.преп. Зеленская А.И.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 №516, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021 г.; образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль – «Технология и организация экскурсионных услуг»; локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры теоретических основ физической культуры и туризма на 2025-2026 учебный год, протокол №8 от 25 апреля 2025 г.

Содержание

1. Наименование дисциплины (модуля)	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	6
5.2. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий	9
5.3. Примерная тематика курсовых работ	9
6. Образовательные технологии.....	9
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций	10
7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	14
7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:.....	14
7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет).....	15
7.2.3. Балльно-рейтинговая система оценки знаний бакалавров	16
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	18
8.1. Основная литература.....	18
8.2. Дополнительная литература	18
9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)	18
.....	18
10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	19
10.1. Общесистемные требования.....	19
10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	19
10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения	20
10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	20
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	20
12. Лист регистрации изменений	21
12. Лист изменений	22

1. Наименование дисциплины (модуля)

Сервисная деятельность

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы теоретических знаний и практических навыков в формировании и оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Основными задачами дисциплины являются:

- формирование у студентов теоретического и практического понимания организации обслуживающей деятельности;
- изучение специфики становления и совершенствования системы обслуживания в различные периоды развития общества;
- освоение форм, методов и новых подходов к осуществлению процесса обслуживания.

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02- Туризм (квалификация – «бакалавр»).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина (модуль) относится к Блоку дисциплин по выбору
Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе (ах) в 8 семестре (ах).

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО	
Индекс	Б1.В.ДВ.05.02
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Требования к предварительной подготовке обучающегося: для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Маркетинг в туристской индустрии»; «Технология и организация экскурсионных услуг»; «Менеджмент в туристской индустрии».	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Дисциплина «Сервисная деятельность» является базовой для успешного освоения дисциплин, формирующих компетенции УК-6, ПК-3, ПК-4	

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОП ВО бакалавра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
-----------------	--	-----------------------------------	---

УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-Б.6.1 использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей УК-Б.6.2 определяет приоритеты собственной деятельности, с учётом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста УК-Б.6.3 логически и аргументировано анализирует результаты своей деятельности	Знать: способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; Уметь: определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долгосрочное и краткосрочное с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; Владеть: приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности
ПК-3	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.	ПК.Б-3.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ПК.Б-3.2. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПК.Б-3.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Знать: принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий; Уметь: применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности Владеть: навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий
ПК-4	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.	ПК.Б-4.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. ПК.Б-4.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. ПК.Б-4.3. Обеспечивает взаимодействие с туроператорами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Знать: - сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; - особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями. Уметь: - организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; - уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров. Владеть: - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 ЗЕТ, 108 академических часов.

Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе в 8 семестре (для очной формы обучения).

Дисциплина (модуль) изучается на 5 курсе в 9 семестре (для заочной формы обучения).

Объём дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной формы обуче- ния
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):	48	10
в том числе:		
лекции		
семинары, практические занятия	48	10
практикумы		
интерактивные		
лабораторные работы		
Внеаудиторная работа:		
курсовые работы		
консультация перед экзаменом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	60	94
Контроль самостоятельной работы		4
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	зачет	зачет

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

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоем- кость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную ра- боту обучающихся и трудоемкость (в часах)				
			Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения
		всего	Лек	Пр	Лаб		
1.	Сущность роль и предпосылки развития сервисной деятель- ность	8		4		4	УК-6, ПК-3, ПК-4

2.	Теоретический анализ сервисной деятельности	8		4		4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Доклад с презентацией
3.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности	8		4		4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Творческое задание
4.	Классификация и характеристика основных видов деятельности сервисных услуг	8		4		4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Блиц-опрос
5.	Организация и управление процессом оказания услуг	8		4		4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Тест
6.	Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса	8		4		4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Фронтальный опрос
7.	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	6		2		4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Доклад с презентацией
8.	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия	6		2		4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Творческое задание
9.	Организация обслуживания потребителей	6		2		4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Фронтальный опрос
10.	Планирование объёма производства и реализация услуг	4		2		2	УК-6, ПК-3, ПК-4	Доклад с презентацией
11.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	4		2		2	УК-6, ПК-3, ПК-4	Устный опрос
12.	Планирование издержек предприятия сферы Сервиса	4		2		2	УК-6, ПК-3, ПК-4	Доклад с презентацией
13.	Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологии в сфере услуг	4		2		2	УК-6, ПК-3, ПК-4	Творческое задание
14.	Информационные технологии сервисной деятельности в туризме	4		2		2	УК-6, ПК-3, ПК-4	Фронтальный опрос
15.	Функции сферы услуг (экономические и социальные) и их содержание	4		2		2	УК-6, ПК-3, ПК-4	Доклад с презентацией
16.	Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны	4		2		2	УК-6, ПК-3, ПК-4	Устный опрос
17.	Субъекты сервисной деятельности, их основные признаки и свойства	6		2		4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Устный опрос
18.	Производственный и техноло-	8		2		6	УК-6, ПК-3,	Устный

	гический процессы					ПК-4	опрос
	Всего	108	48	60			

Для заочной формы

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоем- кость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную ра- боту обучающихся и трудоемкость (в часах)				
			Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения
		всего	Лек	Пр	Лаб		
1.	Сущность роль и предпосылки развития сервисной деятельности	6				6	УК-6, ПК-3, ПК-4
2.	Теоретический анализ сервисной деятельности	8		2		6	УК-6, ПК-3, ПК-4
3.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности	6				6	УК-6, ПК-3, ПК-4
4.	Классификация и характеристика основных видов деятельности сервисных услуг	6				6	УК-6, ПК-3, ПК-4
5.	Организация и управление процессом оказания услуг	8		2		6	УК-6, ПК-3, ПК-4
6.	Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса	8		2		6	УК-6, ПК-3, ПК-4
7.	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	6				6	УК-6, ПК-3, ПК-4
8.	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия	8		2		6	УК-6, ПК-3, ПК-4
9.	Организация обслуживания потребителей	6				6	УК-6, ПК-3, ПК-4
10.	Планирование объема производства и реализация услуг	6				6	УК-6, ПК-3, ПК-4
11.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	6				6	УК-6, ПК-3, ПК-4
12.	Планирование издержек предприятия сферы Сервиса	4				4	УК-6, ПК-3, ПК-4
13.	Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологии в сфере услуг	6		2		4	УК-6, ПК-3, ПК-4

14.	Информационные технологии сервисной деятельности в туризме	4			4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Фронтальный опрос
15.	Функции сферы услуг (экономические и социальные) и их содержание	4			4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Доклад с презентацией
16.	Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны	4			4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Устный опрос
17.	Субъекты сервисной деятельности, их основные признаки и свойства	4			4	УК-6, ПК-3, ПК-4	
18.	Производственный и технологический процессы	4			4	УК-6, ПК-3, ПК-4	
	Контроль	4					
	Всего	108		10		94	

5.2. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские) занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1.Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождении истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

- задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5.... 10 ошибок);

- ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);

- назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2. Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятия.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Уровни сформированности	Индикаторы	Качественные критерии оценивание			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов

УК-6				
компетенций				
Базовый	Знать: способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития;	Не знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития;	В целом знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития;	Знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития;
	Уметь: определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределить их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов;	Не умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределить их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов;	В целом умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределить их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов;	Умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределить их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов;
	Владеть: приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности	Не владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности	В целом владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности	Владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности
	Знать: способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития;			В полном объеме знает способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития;
	Уметь: определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределить их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов;			В полном объеме умеет определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределить их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов;
	Владеть: приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности			В полном объеме владеет приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности

ПК-3

Базовый	Знать: принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий;	Не знает принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий;	В целом знает принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий;	Знает принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий;	
	Уметь: применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности	Не умеет применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности	В целом умеет применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности	Умеет применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности	
	Владеть: навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий	Не владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий	В целом владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий	Владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий	
Повышенный	Знать: принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий;				В полном объеме знает принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий;
	Уметь: применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности				В полном объеме умеет применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности
	Владеть: навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий				В полном объеме владеет навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий

ПК-4

Базовый	Знать: - сущность и	Не знает сущность и определе-	В целом знает сущность и опре-	Знает сущность и определения ин-	
---------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	--

	<p>определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма;</p> <p>- особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>	<p>ния информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>	<p>деления информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>	<p>формационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>	
	<p>Уметь:</p> <p>- организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий;</p> <p>- уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p>	<p>Не умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p>	<p>В целом умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p>	<p>Умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p>	
	<p>Владеть:</p> <p>- навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис);</p> <p>- навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p>	<p>Не владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p>	<p>В целом владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p>	<p>Владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p>	
Повышенный	<p>Знать:</p> <p>- сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма;</p> <p>- особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>				<p>В полном объеме знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>
	<p>Уметь:</p> <p>- организовывать консультацион-</p>				<p>В полном объеме умеет организовывать консуль-</p>

	ные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; - уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.			тационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.
	Владеть: - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме			В полном объеме владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме

7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Социально-экономические предпосылки становления и развития системы обслуживания населения.
2. Сфера услуг и особенности ее функционирования.
3. Историческая и современная практика обслуживания населения в России.
4. Значение сферы услуг в экономике страны.
5. Особенности функционирования предприятий, оказывающих услуги населению.
6. Основные факторы влияния на развитие сферы услуг.
7. Элементы системы организации обслуживания.
8. Предприятие сервиса как часть системы по организации обслуживания потребителей.
9. Потребности и услуги.
10. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
11. Создание культуры обслуживания на предприятии сервиса.
12. Уровень сервиса. Классы обслуживания.
13. Прогрессивные формы обслуживания и сервисные технологии в сфере гостиничных услуг.
14. Процесс обслуживания. Факторы раздражения потребителей.
15. Компоненты эффективности процесса оказания гостиничной услуги.
16. Типовые схемы организации процесса обслуживания потребителей.
17. Коммуникации и контактные зоны в сервисной деятельности.
18. Проблемы, возникающие при оказании услуг.
19. Роль персонала в организации обслуживания потребителей.

20. Воздействие культуры на поведение потребителя.
21. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.
22. Стандарты обслуживания.

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет)

1. Роль сервиса в экономике России.
2. Основные понятия и определения, используемые в дисциплине «Сервисная деятельность».
3. Общие черты и различия материальных и нематериальных услуг.
4. Организация сервисной деятельности.
5. Сервисные технологии.
6. Основные этапы развития сервиса в Советском Союзе и Российской Федерации.
7. Предпосылки возникновения и особенности формирования рынка услуг в России.
8. Состояние сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России.
9. Общие черты, объединяющие услуги в одну сферу;
10. Виды услуг.
11. Факторы, влияющие на формирование услуги.
12. Структура и особенности рынка услуг.
13. Роль конкуренции в развитии рынка услуг.
14. Предприятия, осуществляющие сервисную деятельность.
15. Формы обслуживания населения.
16. Понятие «контактная зона», основные понятия психологической культуры сервиса, основные понятия профессиональной этики.
17. Правила профессионального поведения.
18. Основные понятия технической эстетики и дизайна в сфере сервиса.
19. Роль и виды рекламы в сервисной деятельности.

20. Основные положения Закона «О защите прав потребителей» и Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
21. Правила оформления заказа на производство услуги.
22. Права и обязанности потребителей и производителей услуг.
23. Типовые ситуации возникновения конфликтов в сфере обслуживания и возможности их урегулирования.
24. Различия услуги и товара как продукта рынка.
25. Роль изучения потребностей человека в формировании услуг.
26. Факторы, учитываемые при разработке стратегий маркетинга предприятия.
27. Принципы планирования маркетинга в сфере услуг.
28. Различия жизненного цикла товара и услуги.
29. Факторы, влияющие на ценообразование услуг.
30. Основные составляющие качества услуг и обслуживания.
31. Способы определения удовлетворенности потребителей от оказания услуг.
32. Виды прогрессивных форм обслуживания.
33. Влияние на себестоимость услуги внедрения новых форм обслуживания.

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

7.2.3. Балльно-рейтинговая система оценки знаний бакалавров

Согласно Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний бакалавров баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Попуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

Таблица перевода балльно-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания

Соотношение часов лекционных и практических занятий	0/2	1/3	1/2	2/3	1/1	3/2	2/1	3/1	2/0	Соответствие отметки коэффициенту
Коэффициент соответствия балльных показателей традиционной отметке	1,5	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	«зачтено»
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	«удовлетворительно»
	2	1,75	1,65	1,6	1,5	1,4	1,35	1,25	-	«хорошо»
	3	2,5	2,3	2,2	2	1,8	1,7	1,5	-	«отлично»

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "не зачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

- 1.** Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Мaskaева, Ю.С. Пономаренко. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005710-1. -URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
- 2.** Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007976> . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8.2. Дополнительная литература:

- 1.** Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 192 с. - ISBN 978-5-8114-2780-2. - URL: <https://e4anbook.com/book/169041>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
- 2.** Сервисная деятельность: учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. - URL: <https://e4anbook.com/book/155418> - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросы, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Самостоятельная работа	Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 14.05.2025 г. до 14.05.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 11.02.2025 г. до 11.02.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22.02.2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащенности аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

10.3. Необходимый комплекс лицензионного программного обеспечения

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная;
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная;
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная;
- CalculateLinux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная;
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная;
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.;
- Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование» - <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevier <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

12. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета факультета/ института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПВО	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПВО

12. Лист изменений

Изменение	Дата и номер ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений
Обновлены договоры: 1. На антивирус Касперского. (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025г. 2.Договор № 915 ЭБС ООО «Знаниум» от 12.05.2023г. Действует до 15.05.2024г. 3.Договор № 36 от 14.03.2024г. эбс «Лань». Действует по 19.01.2025г. 4.Договор № 238 эбс ООО «Знаниум» от 23.04.2024г. Действует до 11 мая 2025г.		29.05.2024г., протокол № 8	30.05.2024г.,