

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

## Организация обслуживания рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>кафедра экономики, туризма и прикладной информатики</b>
Учебный план	43.03.02_2017_837.plx 43.03.02 Туризм Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>
Общая трудоемкость	<b>3 ЗЕТ</b>

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 8
аудиторные занятия	42	
самостоятельная работа	29	
часов на контроль	34,75	

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	8 1/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	20	20	20	20
Практические	22	22	22	22
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации (для студента)	1	1	1	1
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	44,25	44,25	44,25	44,25
Сам. работа	29	29	29	29
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Зяблицкая Татьяна Сергеевна



Рабочая программа дисциплины

Организация обслуживания

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 ТУРИЗМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 14.12.2015 г. № 1463)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 22.12.2016 протокол № 12.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 16.05.2017 протокол № 10

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна



---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2017-2018 учебном году на заседании кафедры кафедры экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от \_\_\_\_\_ 2017 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры кафедры экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от \_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры кафедры экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от \_\_\_\_\_ 2019 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры кафедры экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 21 мая 2020 г. № 10  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> Формирование у слушателей знаний о об организации обслуживания в туристской индустрии.
1.2	<i>Задачи:</i> - изучить процесс и формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии; - сформировать у студентов навыки по организации процесса обслуживания потребителей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.10
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Экономика туристского рынка
2.1.2	Организация туристской деятельности
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
2.2.2	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.3	Производственная (преддипломная) практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<b>ОПК-3: способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов</b>	
<b>Знать:</b>	
- теорию обслуживания; - международную и российскую классификацию услуг; - формы и методы обслуживания потребителей.	
<b>Уметь:</b>	
- организовать процесс обслуживания потребителя.	
<b>Владеть:</b>	
- навыками разработки и определения эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания; - технологиями разработки качественного обслуживания в туристской сфере; - навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии.	
<b>ПК-3: готовностью к реализации проектов в туристской индустрии</b>	
<b>Знать:</b>	
- теорию обслуживания; - международную и российскую классификацию услуг; - формы и методы обслуживания потребителей.	
<b>Уметь:</b>	
- организовать процесс обслуживания потребителя; - принимать обоснованные управленческие решения по организации процесса обслуживания потребителя в туризме.	
<b>Владеть:</b>	
- навыками разработки и определения эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания; - технологиями разработки качественного обслуживания в туристской сфере.	
<b>ПК-4: способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</b>	
<b>Знать:</b>	
- теорию обслуживания; - международную и российскую классификацию услуг; - формы и методы обслуживания потребителей.	
<b>Уметь:</b>	
- принимать обоснованные управленческие решения по организации процесса обслуживания потребителя в туризме; - организовывать работу исполнителей на предприятиях туристской индустрии в целях повышения качества обслуживания потребителя.	
<b>Владеть:</b>	
- навыками принятия обоснованных управленческих решений по организации процесса обслуживания потребителя в туризме; - навыками организации работы исполнителей на предприятиях туристской индустрии в целях повышения качества	

обслуживания потребителя.
<b>ПК-13:способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов</b>
<b>Знать:</b>
- формы и методы обслуживания потребителей.
<b>Уметь:</b>
- организовать процесс обслуживания потребителя; - применять формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии.
<b>Владеть:</b>
- навыками обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пакт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Лекции</b>						
1.1	Тема 1. Введение в дисциплину «Организация обслуживания» Предмет, цели и задачи изучаемого курса. Взаимосвязь дисциплины «Организация обслуживания» с другими дисциплинами. Особенности формирования и развития рынка услуг в современных условиях. Роль и место туризма в сфере услуг.  /Лек/	8	2	ОПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Тема 2. Сущность и классификация услуг сферы обслуживания Интерактивная лекция (лекция-дискуссия) Понятие «услуга». Отличительные особенности услуг.Отличие услуги от товара. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг. Классификация услуг Ф.Котлера. Материальные и нематериальные услуги. Классификация статистически учитываемых услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. «Общероссийский классификатор услуг населению». Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг. Понятие «туристическая услуга». Классификация туристических услуг. /Лек/	8	2	ОПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	

1.3	<p>Тема 3. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Характеристика и структура процесса оказания услуг. Организация процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребности индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Формы и методы обслуживания. Классификация и характеристика форм обслуживания. Требования к услугам и процессу обслуживания. Культура и этика обслуживания. Основные направления улучшения обслуживания. Понятие «контактная зона».</p> <p>Профессиональная этика работников контактной зоны. Нравственность и культура общения как важнейшие профессиональные качества работников контактной зоны. Психология процесса обслуживания. Этапы совершения заказа в обслуживании. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.</p> <p>/Лек/</p>	8	2	ОПК-3 ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.4	<p>Тема 4. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Туризм как вид сервисной деятельности. Структура туристической индустрии. Потребители туристских услуг. Организация обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения. Организация транспортного обслуживания туристов. Организация обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания туристов на предприятиях общественного питания. Организация экскурсионного и анимационного обслуживания. Организация обслуживания в турагентствах. Другие формы и виды обслуживания в туристской индустрии. Стратегии обслуживания. Программное обслуживание. Требование к качеству обслуживания на предприятиях туристской индустрии.</p> <p>/Лек/</p>	8	2	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

1.5	<p>Тема 5. Управление качеством услуг и обслуживания на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Модель восприятия потребителем качества услуги. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания в туризме. Уровень обслуживания в туризме. Методы оценки уровня качества услуги в туризме. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж.</p> <p>/Лек/</p>	8	2	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.6	<p>Тема 6. Организация обслуживания на основе маркетинга услуг</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-дискуссия)</p> <p>Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований.</p> <p>Направления по улучшению обслуживания на основе маркетинговых исследований Современная концепция маркетинга услуг. Маркетинговое понимание услуги. История становления маркетинга услуг. Методологические особенности маркетинга услуг. Виды маркетинга и комплекс маркетинга для сферы услуг. Главные характеристики услуги как важнейшие причины становления маркетинга услуг. Основная выгода и польза – ключевые понятия характеристики услуги. Формирование ассортимента услуг. Тенденции и перспективы развития услуг.</p> <p>Управление сервисными продуктами. Международные модели маркетинга услуг. Главные принципы использования маркетинга в сфере услуг. Причины возникновения отраслевых специализированных направлений маркетинга услуг: банковского маркетинга, страхового, маркетинга туризма и гостеприимства и т.д.</p> <p>/Лек/</p>	8	4	ОПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	
1.7	<p>Тема 7. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Формирование инновационных процессов в туристской индустрии.</p> <p>Новые виды услуг и формы обслуживания, особенности их внедрения на рынок. Подходы к формированию цены на развитие услуг.</p> <p>Эффект от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.</p> <p>/Лек/</p>	8	4	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

1.8	<p>Тема 8. Кадровое обеспечение обслуживания в туризме</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-дискуссия)</p> <p>Категории персонала в туризме.</p> <p>Требования к персоналу в туризме.</p> <p>Влияние персонала на качество обслуживания в туризме. Подбор и отбор персонала в сфере туризма. Система стимулирования персонала к повышению качества обслуживания.</p> <p>Система подготовки персонала для сферы обслуживания. Аттестация и оценка персонала в сфере туризма.</p> <p>/Лек/</p>	8	2	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	
<b>Раздел 2. Практические занятия</b>							
2.1	<p>Тема 1. Введение в дисциплину «Организация обслуживания»</p> <p>Образовательные технологии: письменная работа, заслушивание и обсуждение доклада, дискуссия</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Подготовка структурно-логических схем «Услуга как сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя», «Уровни и классы обслуживания потребителей», «Стратегия обслуживания в туризме».</p> <p>2. Обсуждение доклада на тему: «Внедрение инноваций в сфере обслуживания» со слайд- презентацией.</p> <p>/Пр/</p>	8	2	ОПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
2.2	<p>Тема 2. Сущность и классификация услуг сферы обслуживания</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, выполнение практического задания</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Выполнение практического задания, обсуждение результата /Пр/</p>	8	2	ОПК-3 ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	



2.3	<p>Тема 3. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, заслушивание и обсуждение докладов</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Обсуждение доклада на тему: "Процесс оказания услуг и его место в удовлетворении потребностей потребителя индустрии туризма и гостеприимства"</p> <p>2. Обсуждение вопросов по теме</p> <p>Вопросы и задания к практическому занятию:</p> <p>1. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?</p> <p>2. Кто такой потребитель, исполнитель?</p> <p>3. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.</p> <p>4. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.</p> <p>5. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.</p> <p>6. Что такое длительность производственного процесса?</p> <p>7. Что включает в себя время оказания услуги?</p> <p>8. Назовите основные типы выполнения услуг.</p> <p>9. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.</p> <p>10. Что такое потребности, какие они бывают?</p> <p>11. Что влияет на формирование и развитие потребностей человека?</p> <p>12. Назовите стадии развития потребностей.</p> <p>13. Перечислите составляющие процесса обслуживания.</p> <p>14. Опишите требования, предъявляемые к услугам и обслуживанию. /Пр/</p>	8	2	ОПК-3 ПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
-----	---	---	---	-----------------	--------------------	---	--

2.4	<p>Тема 4. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, выполнение практических заданий</p> <p>План занятий: 1. Обсуждение вопросов по теме 2. Выполнение практических заданий</p> <p>Вопросы и задания к практическому занятию: 1. Организация обслуживания на предприятиях туризма в зависимости от типологии гостя. 2. Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства. 3. Мотивация потенциальных потребителей турпродукта. 4. Франчайзинг как форма организации туристского бизнеса. 5. Мерчандайзинг как инструмент увеличения объема продаж в индустрии гостеприимства. 6. Прогрессивные формы обслуживания на предприятиях туристской индустрии. 7. Технология внедрения новых форм обслуживания на предприятиях туризма. 8. Оценка качества обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии. /Пр/</p>	8	4	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	
2.5	<p>Тема 5. Управление качеством услуг и обслуживания на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии: заслушивание и обсуждение доклада, дискуссия, решение практических задач</p> <p>План занятий 1. Обсуждение доклада на тему: "Повышение качества услуг и увеличение сбытовой политики на предприятиях туризма и гостеприимства" 2. Обсуждение вопросов по теме 3. Решение практических задач</p> <p>Вопросы и задания к практическому занятию: 1. Какие показатели характеризуют качество услуг? 2. Какие факторы влияют на качество услуг? 3. Каким образом оценивается качество услуг? 4. В чем сущность качества обслуживания потребителей? /Пр/</p>	8	4	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	

2.6	<p>Тема 6. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований</p> <p>Образовательные технологии: заслушивание и обсуждение доклада, дискуссия, выполнение практического задания</p> <p>План занятий: 1. Доклад на тему "Факторы, влияющие на эффективность работы предприятий сервиса" 2. Выполнение практических заданий 3. Обсуждение вопросов по теме</p> <p>Вопросы и задания к практическому занятию: 1. Объясните, каким образом можно оценить степень удовлетворенности/неудовлетворенности и потребителей в услугах. 2. Что такое уровень ожидания потребителя? 3. Назовите факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей туристских услуг. 4. Каким образом исследуют мотивы поведения потребителей услуг? 5. Что такое процесс покупки туристского продукта? 6. Объясните, что может повлиять на потребителя в процессе принятия решения о покупке туристского продукта. 7. Назовите виды продаж в индустрии туризма и гостеприимства. 8. Дайте определение понятия франчайзинг. 9. Дайте определение понятия мерчандайзинг. 10. Приведите примеры элементов мерчандайзинга, применяемые в туризме и индустрии гостеприимства /Пр/</p>	8	2	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	
-----	--	---	---	--------------------------	-----------------------	---	--

2.7	<p>Тема 7. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания</p> <p>Образовательные технологии: заслушивание и обсуждение доклада, дискуссия, устные ответы</p> <p>План занятия: 1. Обсуждение доклада на тему: "Необходимость внедрения новых видов услуг на предприятиях туристической индустрии" 2. Обсуждение вопросов по теме 3. Обсуждение результатов самостоятельной работы (выполнение практического задания)</p> <p>Вопросы и задания к практическому занятию: 1. Каким образом происходит внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания. 2. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туристической индустрии? 3. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях туристической индустрии. 4. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туризма? 5. Кейтеринг, как новая форма обслуживания 6. Цивилизационные туры, понятие и характеристика /Пр/</p>	8	2	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
2.8	<p>Тема 8. Кадровое обеспечение обслуживания в туризме</p> <p>Образовательные технологии: выполнение практического задания, дискуссия, решение теста</p> <p>План занятий: 1. Разработка профессиональной модели персонала для сферы туризма с учетом требований к качеству обслуживания 2. Разработка программы для оценки качества персонала в сфере туризма и ее апробация 3. Итоговое тестирование /Пр/</p>	8	4	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	
<b>Раздел 3. Самостоятельная работа</b>							
3.1	<p>Тема 1. Введение в дисциплину «Организация обслуживания»</p> <p>Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада 3. Подготовка к итоговому тестированию</p> <p>Формы отчетности: опрос на практическом занятии, доклад, итоговый тест /Ср/</p>	8	4	ОПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

3.2	<p>Тема 2. Сущность и классификация услуг сферы обслуживания</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</li> <li>2. Выполнение практического задания</li> <li>3. Подготовка к итоговому тестированию</li> </ol> <p>Формы отчетности: письменная работа, итоговый тест /Ср/</p>	8	4	ОПК-3 ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.3	<p>Тема 3. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</li> <li>2. Подготовка доклада</li> <li>3. Подготовка к итоговому тестированию</li> </ol> <p>Формы отчетности: опрос на практическом занятии, доклад, итоговый тест /Ср/</p>	8	4	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.4	<p>Тема 4. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</li> <li>2. Подготовка к итоговому тестированию</li> </ol> <p>Формы отчетности: опрос на практическом занятии, итоговый тест /Ср/</p>	8	2	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.5	<p>Тема 5. Управление качеством услуг и обслуживания на предприятиях туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</li> <li>2. Подготовка доклада</li> <li>3. Подготовка к итоговому тестированию</li> </ol> <p>Формы отчетности: опрос на практическом занятии, доклад, итоговый тест /Ср/</p>	8	4	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.6	<p>Тема 6. Организация обслуживания на основе маркетинга услуг</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</li> <li>2. Подготовка доклада</li> <li>3. Подготовка к итоговому тестированию</li> </ol> <p>Формы отчетности: опрос на практическом занятии, доклад, итоговый тест /Ср/</p>	8	4	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

3.7	Тема 9. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада 3. Выполнение практического задания 3. Подготовка к итоговому тестированию Формы отчетности: опрос на практическом занятии, доклад, письменная работа, итоговый тест /Ср/	8	5	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.8	Тема 8. Кадровое обеспечение обслуживания в туризме Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка к итоговому тестированию Формы отчетности: опрос на практическом занятии, итоговый тест /Ср/	8	2	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
<b>Раздел 4. Консультации</b>							
4.1	Консультация по дисциплине /Конс/	8	1	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
<b>Раздел 5. Промежуточная аттестация (экзамен)</b>							
5.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	8	34,75	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.2	Контроль СР /КСРАтт/	8	0,25	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.3	Контактная работа /КонсЭк/	8	1	ОПК-3 ПК-3 ПК-4 ПК-13	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Предмет, цели и задачи курса «Организация обслуживания туристской индустрии». Ее взаимосвязь с другими дисциплинами.
2. Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Сервисная деятельность: основные понятия и определения. Сервис как особый вид деятельности.
4. Потребность как движущая сила развития сервиса. Классификация потребностей.
5. Мотивация в процессе сервисной деятельности.
6. Развитие рынка услуг и сервисной деятельности в российском обществе.
7. Специфика предоставления сервисных услуг в туризме.
8. Услуга как специфический продукт. Классификация услуг. Классификация услуг Ф. Котлера.
9. Стандарты обслуживания.
10. Состав и структура сферы услуг.
11. Развитие сферы услуг за рубежом.
12. Формы и методы обслуживания потребителей.
13. Контактная зона. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
14. Культура и этика обслуживания.
15. Психологические аспекты предоставления сервисных услуг.
16. Нравственность и культура общения как важнейшие профессиональные качества работников контактной зоны.
17. Туризм как вид сервисной деятельности. Структура туристической индустрии.
18. Организация обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения.
19. Организация транспортного обслуживания туристов.
20. Организация обслуживания иностранных туристов
21. Обслуживание в сфере питания.

22. Организация экскурсионного и анимационного обслуживания.
23. Организация обслуживания в турагентствах.
24. Организация обслуживания в рекламно-информационных туристских учреждениях (рекламные агентства, бюро, информационно-туристские центры и др.)
25. Организация обслуживания на предприятиях сферы досуга в туризме (киноконцертные залы, залы игровых автоматов и т. д.)
26. Организация обслуживания на предприятиях торговли и торговых фирм, специализирующихся на товарах для туристов.
27. Требования к качеству обслуживания на предприятиях туристской индустрии
28. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания в туризме.
29. Методы оценки уровня качества услуги в туризме.
30. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме.
31. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей
32. Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж.
33. Формирование инновационных процессов обслуживания в туристской индустрии.
34. Новые виды услуг и формы обслуживания, особенности их внедрения на рынок.
35. Организация сервиса в офисе туристской компании.
36. Характеристика общероссийских классификаторов услуг населению. «Общероссийский классификатор услуг населению» ОК-002-93 (ОКУН).
37. Услуга и ее отличительные особенности
38. Хостел - сервисная услуга молодым путешественникам.
39. Подготовка профессиональных кадров для службы сервиса.
40. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций.

### 5.2. Темы письменных работ

1. Внедрение инноваций в сфере обслуживания
2. Процесс оказания услуг и его место в удовлетворении потребностей потребителя индустрии туризма и гостеприимства
3. Повышение качества услуг и увеличение сбытовой политики на предприятиях туризма и гостеприимства
4. Факторы, влияющие на эффективность работы предприятий сервиса
5. Необходимость внедрения новых видов услуг на предприятиях туристской индустрии

### Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств представлен в отдельном документе

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Лойко О.Т.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Москва: ИЦ Академия, 2008	
Л1.2	Тимохина Т.Л.	Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие	Москва: ИД ФОРУМ, 2010	

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Третьякова Т.Н.	Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов	Москва: ИЦ Академия, 2008	
Л2.2	Тимохина Т.Л.	Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие	Москва: Форум, 2009	

### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA

### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	КонсультантПлюс
6.3.2.2	Гарант
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.4	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»

#### 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	кейс-метод	
	деловая игра	
	дискуссия	
	презентация	
	лекция-дискуссия	
	выполнение практических заданий	
	подготовка докладов	

#### 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
234 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска
317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, учебно-тренинговый центр (лаборатория). Помещение для самостоятельной работы.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры, ученическая доска, подключение к сети Интернет, мультимедийный проектор, офисная мебель (офисные столы, компьютерные кресла), круглый стол.
221 А1	Аудитория туристских ресурсов Республики Алтай. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, подключение к Интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, круглый стол, усилительные колонки, плазменный телевизор DEXPF40D7100M.

#### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа – это планируемая учебная и научная работа студентов, выполняемая по заданию преподавателя и под его методическим руководством, но без его непосредственного участия. Содержание самостоятельной работы студентов определяется концепцией учебной дисциплины, ее учебно-методическим обеспечением.

На первом занятии производится ознакомление студентов с формой занятий по изучаемому курсу, видах самостоятельной работы и о системе их оценки в баллах; осуществляется помощь студентам составить график самостоятельной работы с указанием конкретных сроков представления выполненной работы на проверку преподавателю.

Условно самостоятельную работу студентов можно разделить на обязательную и контролируруемую. Обязательная самостоятельная работа обеспечивают подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и качественном уровне сделанных докладов, рефератов, выполненных контрольных работ, тестовых заданий и др. форм текущего контроля. Баллы, полученные студентом по результатам аудиторной работы, формируют рейтинговую оценку текущей успеваемости студента по дисциплине.

Контролируемая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие



аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. Подведение итогов и оценка результатов таких форм самостоятельной работы осуществляется во время контактных часов с преподавателем. Баллы, полученные по этим видам работы, так же учитываются при итоговой аттестации по курсу.

В ходе выполнения заданий студентом должны быть решены следующие задачи:

- углублённое знакомство с предметом исследования;
- овладение навыками работы с учебной литературой, законодательными и нормативными документами;
- выработка умения анализировать и обобщать теоретический и практический материал, использовать результаты анализа для подведения обоснованных выводов и принятия управленческих решений.

Прежде чем приступить к выполнению самостоятельной работы, студент должен ознакомиться с содержанием рабочей программы. Это необходимо для того, чтобы осмыслить суть предлагаемых работ и круг вопросов, которые предстоит освоить, а также определить место и значимость самостоятельных заданий в общей структуре программы курса.

Самостоятельная работа предполагает защиту студентами рефератов. Перечень возможных рефератов прилагается в соответствующем разделе и имеет разбивку на примерный план содержания. Однако, в рамках предложенных тем, студент может согласовать с преподавателем изменения в содержательной части, обосновав при этом их необходимость.

Осуществляя самостоятельную работу, студент должен выполнять различные виды и не нацеливать себя только на возможность написания рефератов и докладов. Данный процесс контролирует преподаватель. После проведения второй аттестации по модульно-рейтинговой системе прием преподавателем рефератов прекращается.

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы; • выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов). На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

- 1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: объем текста на слайде – не больше 7 строк; маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов; отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках; значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации. Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.
- 2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию; использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации). Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах).