

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

43.03.03 - Гостиничное дело

Направленность образовательной программы

Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.03.02 Сервисная деятельность относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПКР-5: Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПКР-5.1: Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности. ПКР-5.2: Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	ПКР-5.1: Уметь: применять прикладные методы исследования рынка гостиничных услуг Знать: прикладные методы исследования рынка гостиничных услуг Владеть: навыками применения прикладных методов исследования рынка гостиничных услуг. ПКР-5.2: Уметь: анализировать тип потребителя гостиничных услуг; обеспечивать процесс обслуживания потребителя гостиничных услуг с учетом его мотивов и потребностей Знать: типы потребителей гостиничных услуг, мотивы и потребности клиентов Владеть: навыками анализа типа потребителя гостиничных услуг, выявления его мотивов и потребностей при покупке услуг гостиничного предприятия	Кейс-задача Практическое задание Тест	Экзамен: Контрольные вопросы Задания
ПКР-7: Способен формировать гостиничные услуги, способствующие развитию	ПКР-7.1: На основе научных методов исследований выявляет направления развития гостиничной деятельности в конкретной	ПКР-7.1: Уметь: раскрывать зависимость сервисной деятельности от географических,	Кейс-задача Практическое задание Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

региональных туристских кластеров	туристской дестинации. ПКР-7.3: Оценивает эффективность взаимодействия участников региональных туристских кластеров	демографических факторов и расселения Знать: зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов и расселения Владеть: методами анализа развития услуг и сервисной деятельности ПКР-7.3: Уметь: определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса Знать: направления повышения эффективности обслуживания Владеть: методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса		Задания
-----------------------------------	--	---	--	---------

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	5	5
Часов по учебному плану	180	180
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	32	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	8
- КСР	2	2
самостоятельная работа	78	153
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	9 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего				
	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	
Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	18	21	4	1	4	1	8	2	10	19	
Тема 2. История развития сервисной деятельности	18	21	4	1	4	1	8	2	10	19	
Тема 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	18	21	4	1	4	1	8	2	10	19	
Тема 4. Факторы развития сервисной деятельности	18	21	4	1	4	1	8	2	10	19	
Тема 5. Сфера услуг и особенности ее функционирования	18	21	4	1	4	1	8	2	10	19	
Тема 6. Основы организации сервисной деятельности	18	22	4	1	4	1	8	2	10	20	
Тема 7. Сервисные услуги в сфере гостеприимства и их потребители	17	21	4	1	4	1	8	2	9	19	
Тема 8. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной и туристкой деятельности.	17	21	4	1	4	1	8	2	9	19	
Аттестация	36	9									
КСР	2	2						2	2		
Итого	180	180	32	8	32	8	66	18	78	153	

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей

Понятие и содержание сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности. Значение сервисной деятельности для человека. Потребности, удовлетворяемые услугами. Классификация потребностей.

Тема 2. История развития сервисной деятельности

Предпосылки возникновения сервисной деятельности. Развитие сферы услуг в доиндустриальном обществе. Развитие сферы услуг в индустриальном обществе. Особенности сервисной деятельности в эпоху формирования постиндустриального общества.

Тема 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе

Особенности сервисной деятельности в России. Современные тенденции развития сервисной деятельности в России.

Тема 4. Факторы развития сервисной деятельности

Географические факторы. Государственное регулирование сервисной деятельности. Социально-культурные факторы.

Тема 5. Сфера услуг и особенности ее функционирования

Понятие услуги. Характеристики услуги. Виды услуг. Предприятия сферы услуг.

Тема 7. Сервисные услуги в сфере гостеприимства и их потребители

Туристская индустрия как вид экономической деятельности. Туристский продукт как комплекс услуг.

Тема 8. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной и туристской деятельности.

Процесс обслуживания потребителя туристских и гостиничных услуг. Обеспечение качества туристского продукта.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Сервисная деятельность" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4465>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задача) для оценки сформированности компетенции ПКР-5:

Провести анализ структуры и видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека

Содержание работы.

Основными потребностями человека являются биологические потребности. К числу основным относятся потребности человека в пище, в одежде, в жилье, в безопасности, в лечении при заболеваниях и т.д.

В связи с научно-техническим прогрессом, с постоянными изменениями, которые происходят в различных сферах жизни общества, возникают и развиваются новые потребности, направленные на достижение комфорта, потребности, затрагивающие все сферы жизни человека (образование, общение, путешествия, развлечения, любимые занятия и т.п.).

Сфера сервиса представляет собой социально - экономическую систему, развитие которой определяется функционированием двух структур: материально - вещественной (здания, оборудования, сооружения) и личностной (рабочая сила).

В сфере сервиса можно выделить следующие виды услуг:

- бытовые;
- услуги пассажирского транспорта;
- услуги связи;
- жилищно-коммунальные;
- услуги культуры;
- услуги туристско-экскурсионные;
- услуги физической культуры и спорта;

- медицинские, санитарно - оздоровительные и ветеринарные услуги;
- услуги правового характера;
- услуги системы образования.

Сервисная деятельность, стимулируемая его потребностями, не только выступает как способ удовлетворения конкретных потребностей, но и создает новые потребности, стимулирующие новую деятельность.

Сервис - то особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

Потребности человека разнообразны и образуют сложно структурированную систему. Сервисная деятельность также разделяется на большое количество направлений (сфер, форм, секторов и т. п.). Структура сервисной деятельности должна в общих чертах повторять структуру потребностей, соответствовать ей. Наличие индивидуальных, групповых и общечеловеческих потребностей выражается в существовании иерархии форм сервисной деятельности, охватывающей различные общности людей:

- уровень микрорайона (бытовое обслуживание и ремонт);
- уровень района;
- уровень города (транспортная система);
- уровень региона внутри государства;
- уровень отдельного государства (правовые услуги, финансовая система, здравоохранение, образование);
- уровень региона, группы государств;
- общемировой уровень (на нем пытаются действовать средства массовой информации и сервисные службы транснациональных корпораций).

Общероссийский классификатор услуг населения ОК 002-93. Классификатор включает в себя следующие группы услуг:

- 01 - бытовые услуги;
- 02 - услуги пассажирского транспорта;
- 03 - услуги связи;
- 04 - жилищно-коммунальные услуги;
- 05 - услуги учреждений культуры;
- 06 - туристские и эксплуатационные услуги;
- 07 - услуги физической культуры и спорта;
- 08 - медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги;
- 09 - услуги правового характера;
- 10 - услуги банков;

11 - услуги в системе образования;

12 - услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;

80 - прочие услуги.

Задание

Проведите анализ структуры и видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека в форме таблицы.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задача) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

Первая чисто женская гостиница была возведена в экономической столице мира (Нью-Йорк) в далеком 1927 году. Всем представителям противоположного пола вход был категорически запрещен, а для представительниц слабого пола имелся свод правил, которые надо было соблюдать. Постояльцами этого отеля были знаменитые актрисы и певицы.

Но спустя 60 лет, отель начал принимать всех. Есть сегодня и отели, имеющие отдельные этажи для женщин. Например, в столице Великобритании в гостинице «GrangeCityHotel» в их распоряжении имеется 68 комнат, в которых имеются невероятно мощные фены с исключительно длинными шнурами. Кроме того, внутри шкафов имеется дополнительное освещение

Конечно, отдельный этаж это хорошо, но ведь отдельный отель еще лучше. И наконец, в 2007 году в Эр-Рияде (это столица Саудовской Аравии) был открыт роскошный женский отель, названный «Luthan». Причиной послужило правило, по которой в этой стране женщина запрещено заказывать номер в гостинице, если рядом нет её брата, отца или мужа. Но на Востоке стали появляться много деловых женщин, однако закон тоже еще не отменяли, поэтому был найден вот такой выход. В гостинице «Luthan» этот закон не действует.

Вопросы:

1. На какую целевую аудиторию рассчитаны данные отели?
2. Чем обусловлено возникновение таких отелей?
3. Предложите комплекс основных и дополнительных услуг, которые будут востребованы в данном отеле.

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задача)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; демонстрация знания дополнительного материала, теория связана с практикой

Оценка	Критерии оценивания
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой
очень хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, содержание и форма ответа не имеют неточностей; ответ правильный, полный
хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для выполнения задания, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
неудовлетворительно	отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для выполнения задания
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-5:

Установите соответствие

1. Однозвездочная гостиница

А) Это гостиницы с высоким уровнем сервиса. Они отличаются повышенным уровнем комфорта и удачным месторасположением. В основном они находятся в центре города. В гостиницах такой категории, как правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг. Возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов. В этой гостинице номер выглядит, как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой.

2. Двухзвездочная гостиница

Б) Такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только постель и завтрак. Иногда уровень этих гостиниц подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). Завтрак обычно присутствует.

3. Трехзвездочная гостиница

В) Находится в городе с необходимой для жизни инфраструктурой. В таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес– и бизнес-центры, бассейны и косметические кабинеты. В номерах такой гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

4. Четырехзвездочная гостиница

Г) В таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения. Данные гостиницы обычно располагаются на окраине или рядом с центром. Это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. Здесь не предполагается питание.

5. Пятизвездочная гостиница

Д) Такие гостиницы – оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Они являются самыми распространенными во всем мире. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром).

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

установите соответствие

1. Отель

А) Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент – бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании.

2. Отель-люкс

Б) Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая.

3. Гостиница среднего класса

В) Предприятие от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Располагается в больших городах с большим количеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются как временное жилье. Предназначены для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание).

4. Отель-курорт (курортная гостиница)

Г) По вместимости гостиница небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег и завтрак», потому что в обслуживание, как правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке. Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.

5. Частная гостиница

Д) Располагается гостиница в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания.

6. Гостиница- апартамент

Е) Предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля-люкс (400-2000 мест). Включает достаточно большой перечень услуг, отчего и цены не ниже отеля-люкс. Предназначено для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций. Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг.

7. Мотель

Ж) Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с развитой экономикой. Характеризуется наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, как правило, очень высока, так как гостиница предоставляет все возможные виды обслуживания.

8. Гостиница экономического класса

З) Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе и предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой
очень хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, содержание и форма ответа имеют незначительные погрешности; ответ правильный, полный
хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для выполнения задания, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала
неудовлетворительно	отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые

Оценка	Критерии оценивания
	ошибки в изложении, не может применять знания для выполнения задания
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-5:

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а) опрос, профессионализм, качество;
- б) услуга, спрос, специалист;
- в) деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) исследовательская;
- б) потребительская (пользовательская);
- в) ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- а) бронирование номеров;
- б) прием и размещение;
- в) расчет при выезде.

4. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- б) предоставление информации клиенту;
- в) оказание услуги клиенту.

5. Сервисная деятельность – это:

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);

в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-7:

1. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке;
- б) неотделимость от своего источника;
- в) неизменностью качества.

2. В чем заключается несохраняемость услуг:

- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- в) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

3. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неосвязаемость услуг;
- б) неразрывность производства и потребления услуги;
- в) незабываемость услуг.

4. Обслуживание это:

- а) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- б) оказание услуги потребителю;
- в) комплекс мер по обслуживанию населения.

5. Сервис — это:

- а) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
- б) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
- в) предпродажное и гарантийное обслуживание.

6. Контактная зона – это:

- а) любое место, где производится услуга;
- б) место, где услуга может храниться;
- в) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

7. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

- а) индустрия сферы услуг;

- б) инфраструктура сферы услуг;
в) индустрия сервиса.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов;
отлично	86-95% правильных ответов;
очень хорошо	81-85% правильных ответов;
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов;
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-5

1. Предпосылки развития сервисной деятельности
2. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека
3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
4. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
5. Услуги и сервисная деятельность в обществах современного типа.
6. История развития сервиса в России.
7. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности
8. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.
9. Классификация услуг в практике разных стран.
10. Жизненный цикл услуги. Ценность услуги.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

11. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
12. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности.
13. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания.
14. Турист как потребитель услуг.
15. Туристская индустрия как вид экономической деятельности.
16. Специфика туристской услуги.
17. Туристский продукт как комплекс услуг.
18. Обеспечение качества туристского продукта.
19. Процесс обслуживания потребителя туристских услуг.
20. Виды сервисной деятельности в России.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой.

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо».
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно».
неудовлетворительно	Неудовлетворительно. Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-5

Задание 1. Клиенты гостиницы «Аверс» (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя).

Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

Задание 2. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение о качестве предоставляемых им услуг. За заполненную анкету гость получает символическую скидку в 5%.

Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Задание 3. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.

Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Задание 4. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября-10 июня);

- средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).

Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет \$250, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%, услуги питания – 20% базовой стоимости номера. Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

Алгоритм поиска ответа

1. Ознакомление с ситуацией.
2. Анализ информации.
3. Выявление проблем и их решение.
4. Оценка решений и выбор оптимального варианта.
5. Подготовка итогового решения.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

Задание 1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

Задание 2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключённому контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Задание 3. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Задание 4. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

Задание 5. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

Задание 6. Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку. Турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано. Кто, в каком размере и в какие сроки обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы? Какие правила применяются в случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте?

Алгоритм поиска ответа

1. Ознакомление с ситуацией.
2. Анализ информации.
3. Выявление проблем и их решение.

4. Оценка решений и выбор оптимального варианта.

5. Подготовка итогового решения.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой, знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; теория связана с практикой
очень хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;
хорошо	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для выполнения задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для выполнения задания, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
неудовлетворительно	отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для выполнения задания
плохо	задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Свириденко Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие / 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. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 174 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-014846-5. - ISBN 978-5-16-105613-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834798&idb=0>.

2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность : Учебник / Велединский В.Г. - Москва : КноРус, 2023. - 191 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-10346-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=809715&idb=0>.

3. Резник Галина Александровна. Сервисная деятельность : Учебник / Пензенский государственный университет архитектуры и строительства. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 202 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005710-1. - ISBN 978-5-16-101214-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=632371&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Драганчук Людмила Стратоновна. Поведение потребителей : Учебное пособие / Сибирский федеральный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 192 с. - (Высшее образование). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-018917-8. - ISBN 978-5-16-111758-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875097&idb=0>.
2. Романович Жорж Александрович. Сервисная деятельность : Учебник / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - 7-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 284 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-03453-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=632622&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://banauka.ru/3912.html> - Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований.
2. http://www.research-alliance.org/pages/lean/lean_home.htm - Systems Building Research Alliance (SBRA).
3. <http://www.sae.org/> - Интернет-портал, посвященный инжинирингу.
4. <http://приоритет.рф/> - сайт компании «Приоритет».
5. MSWindows 7
6. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
7. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
8. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Богатырева Людмила Геннадьевна, кандидат философских наук.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.