



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

Барашок И.В.

«16» декабря 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Направление подготовки 43.03.02. Туризм

(Туризм)

Форма подготовки очная

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02. Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 № 516

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства, протокол «16» декабря 2021 г. № 2/1

Директор Департамента туризма и гостеприимства канд. техн. наук, Овчаренко Н.П.

Составитель: канд.ист.наук., доцент Барашок И.В.

Владивосток
2022

1. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № _____

2. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № _____

3. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № _____

4. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № _____

5. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № _____

Аннотация дисциплины **«Сервисная деятельность»**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы/108 академических час. Является дисциплиной обязательной части ОП, изучается на 2 курсе и завершается зачетом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 36 часов, практических занятий 36 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента 36 часов.

Язык реализации – русский

Цель: Сформировать у студентов компетенции, соответствующие необходимому уровню владения системой знаний о сервисной деятельности, методическими основами организации сервисной деятельности в процессе оказания туристских услуг.

Задачи:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека, в туристском обслуживании;
- изучение истории и современного развития сервисной деятельности;
- изучение организации сервиса на предприятии услуг;
- изучение организации и психологии обслуживания клиентов;
- изучение качества обслуживания;
- изучение особенностей сервисной деятельности в туристских комплексах.

Для успешного изучения у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции: способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1), полученные в результате изучения дисциплины «Экономическое мышление».

Обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин как «Организация гостиничного обслуживания», «Организация услуг питания»,

«Организация транспортных услуг в туризме», «Инновации в туризме», формирующих компетенции:

- владение теоретико-методологическими основами проектирования, готовностью применения основных методов проектирования в туризме (ПК-2);

- способность находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в области туристской-рекреационной деятельности (ПК-5)

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

Тип задач	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Сервисный	ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	<p>ПК-4.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p> <p>ПК-4.2. Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам</p>	<p>Знает: основные понятия сервиса, концепции сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме</p> <p>Умеет: организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p> <p>Знает: правовые основы в туризме, основы конфликтологии, порядок работы с претензиями и жалобами туристов</p> <p>Умеет: разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности, анализировать жалобы и претензии, умеет составлять документацию об урегулировании конфликтов</p>

		<p>ПК-4.3. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</p> <p>ПК-4.4 Обеспечивает стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания</p>	<p>Знает: основные методы маркетинговых исследований, факторы, влияющие на покупателя, методы изучения туристского спроса</p> <p>Умеет: анализировать мотивации спроса и поведение потребителей (туристов) и других заказчиков</p> <p>Знает: технологии внедрения разработанных стандартов, направления работы с персоналом сервисного предприятия</p> <p>Умеет: обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания.</p>
--	--	--	---

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Сервисная деятельность» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: интреактивная лекция - визуализация, метод кейс-стади.

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: сформировать у студентов компетенции, соответствующие необходимому уровню владения системой знаний о сервисной деятельности, методическими основами организации сервисной деятельности в процессе оказания туристских услуг.

Задачи:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека, в туристском обслуживании;
- изучение истории и современного развития сервисной деятельности;
- изучение организации сервиса на предприятии услуг;
- изучение организации и психологии обслуживания клиентов;
- изучение качества обслуживания;
- изучение особенностей сервисной деятельности в туристских комплексах.

Является дисциплиной обязательной части образовательной программы.

Дисциплины, которые студент должен изучить перед началом обучения по дисциплине «Сервисная деятельность» – «Экономическое мышление».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин как «Организация гостиничного обслуживания», «Организация услуг питания», «Организация транспортных услуг в туризме», «Инновации в туризме».

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Тип задач	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Сервисный	ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПК-4.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знает: основные понятия сервиса, концепции сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме Умеет: организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и по-

		<p>ПК-4.2. Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам</p> <p>ПК-4.3. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</p> <p>ПК-4.4 Обеспечивает стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания</p>	<p>требностей туристов и других заказчиков услуг</p> <p>Знает: правовые основы в туризме, основы конфликтологии, порядок работы с претензиями и жалобами туристов</p> <p>Умеет: разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности, анализировать жалобы и претензии, умеет составлять документацию об урегулировании конфликтов</p> <p>Знает: основные методы маркетинговых исследований, факторы, влияющие на покупателя, методы изучения туристского спроса</p> <p>Умеет: анализировать мотивации спроса и поведение потребителей (туристов) и других заказчиков</p> <p>Знает: технологии внедрения разработанных стандартов, направления работы с персоналом сервисного предприятия</p> <p>Умеет: обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания.</p>
--	--	--	---

II. Трудоёмкость дисциплины и виды учебных занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц (108 академических часа).

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная

Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося						Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости
		Лек	Лаб	Пр	ОК	СР	Контроль	
Раздел 1 Теоретические аспекты сервисной деятельности	4	14		12	нет	36		Экспресс-опрос тест
Раздел 2 Теоретические основы организации обслуживания	4	12		14				
Раздел 3 Психология и культура сервиса	4	8		10				
Итого:		36		36				зачет

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1 Теоретические аспекты сервисной деятельности

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека (4 час.)

Определение понятий «сервис», «услуга», «обслуживание». Условия для получения услуги на предприятии. Основные направления сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Значимость личного сервиса.

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (4 час.)

История развития сервисной деятельности в мировой и российской хозяйственной практике. От процессов самообеспечения и родственной взаимопомощи к отношениям рыночного обмена. Этапы становления сервисной цивилизации. Новые представления об индустриально-сервисной экономике.

Тема 3. Классификация услуг и их характеристика (2 час.)

Услуга как специфический продукт. Значение классификации услуг в практике сервисной деятельности. Модели классификации услуг: североамериканская, европейская, российская. Типы услуг в разных сферах применения. Классификационные направления и группы услуг в отечественной науке и сервисной деятельности. Классификация услуг по взаимосвязанным качествам. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.

Тема 4. Правовые основы регулирования сервисной деятельности (4 час.)

Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Проблемы защиты прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе. Нормативно-законодательная база оказания услуг в сфере гостиничного бизнеса

Раздел II Теоретические основы организации обслуживания

Тема 5. Организация сервиса на предприятиях услуг (8 час.)

Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Формы и методы обслуживания. Организация обслуживания потребителей. Новые виды услуг в сфере сервиса. Качество и стандарту обслуживания на предприятиях сервиса

Тема 6. Специфика обслуживания в контактной зоне (6 час.)

Общие положения. Пространство контакта. Процесс контакта между потребителем и исполнителем услуг. Содержание контакта.

Раздел III Психология и культура сервиса

Тема 7. Психологические аспекты сервисной деятельности (6 час.)

Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи. Психология процесса обслуживания. Этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение сделки. Типы принятия решений о покупке. Степень вовлеченности клиента. Стратегия и тактика поведения обслуживающего персонала. Специфика вербального и невербального общения. Активное слушание, наблюдение, специальные вопросы как основные приемы в работе персонала с клиентами.

Тема 8. Культура сервиса (4 час.)

Понятия «культура», «культура сервиса». Корпоративная культура как основа культуры сервиса. Служебный этикет и профессиональная этика. Эстетические аспекты сервиса

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел I Теоретические аспекты сервисной деятельности

Занятие 1-2. Сервисная деятельность: сущность, основные понятия (4 час.)

1. Определение понятий «сервис», «услуга», «обслуживание».
2. Значение сервиса в современном мире (перечислить факторы, определяющие роль сферы услуг в современном мире).
3. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности.

Занятие 3. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (2 час)

1. История развития сервисной деятельности и ее особенности на разных исторических этапах

2. Особенности развития сервисной деятельности в России

Занятие 4. Классификация услуг и их характеристика (2 час.)

1. Классификация услуг по Ф.Котлеру

2. Отраслевая классификация услуг

3. Классификация услуг по функциональной направленности

4. Комплексная классификация услуг

Занятие 5-6. Правовые основы регулирования сервисной деятельности (4 час.)

1. Механизмы рыночного регулирования сферы услуг: лицензирование, сертификация, стандартизация.

2. Основные стандарты в сфере гостиничной/туристской деятельности в Российской Федерации. Дать краткую характеристику

3. Законы, регулирующие правоотношения в сфере услуг. Краткая характеристика

4. Решение практических задач

Раздел II Теоретические основы организации обслуживания

Занятие 7-9. Организация сервиса на предприятиях услуг (6 час.)

1. Услуга как специфический продукт

2. Ценность услуги

3. Организация обслуживания потребителя:

4. Модель обслуживания потребителей

5. Факторы, влияющие на обслуживание потребителя

6. Формы и методы обслуживания

Занятие 10-11. Специфика обслуживания в контактной зоне (4 час.)

1. Сущность понятия «контактная зона» Пространство контакта

2. Процесс контакта между клиентом и исполнителем услуг

3. Содержание контакта

4. Особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях

Занятие 12-13. Качество и стандарты обслуживания на предприятиях сервиса (4 час.)

1. Основные принципы, функции и задачи сервиса

2. Понятия и сущность качества услуг

3. Модель качества услуг

4. Показатели качества услуг

Раздел III Психология и культура сервиса

Занятие 14-15. Психология процесса обслуживания (4 час.)

1. Психологические аспекты сервиса
2. Общение и взаимодействие с клиентами
3. Конфликты при сервисном обслуживании
4. Работа с жалобами клиентов

Занятие 16. Культура сервиса и гостеприимства (2 час.)

1. Культура сервиса и культура обслуживания
2. Роль интерьера в культуре обслуживания
3. Гостеприимство как важнейший элемент качественного обслуживания

Занятие 17-18. Анализ состояния сервисной деятельности в гостиничных предприятиях (4 час.)

Составление письменного отчета по гостиничным предприятиям и его защита.

V. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Раздел I Теоретические аспекты сервисной деятельности	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знает: законодательство Российской Федерации в сфере сервисной деятельности; основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс принятия ими решения;	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1) Реферат (ПР-4)	Вопросы к экзамену
		Умеет: использовать теоретические знания: при разработке новых услуг предприятиями сервиса в процессе диверсификации сервисной деятельности	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1) Практические задания	Вопросы к экзамену
Раздел II Теоретические основы организации обслуживания	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей	Знает: основы организации деятельности сервисных предприятий (гостиниц и иных средств размещения); теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; маркетинг сервиса и технологии продаж;	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену

	туристов и других заказчиков услуг ПК-4.3 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК-4.4 Обеспечивает стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания	правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем		
		Умеет: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности сервисных предприятий, в том числе туристских предприятий	Устный опрос (УО)	Вопросы к экзамену
Раздел III Психология и культура сервиса	ПК-4.2 Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам	Знает: теорию межличностного общения, переговоров, конфликтного разрешения проблемных ситуаций; теорию обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		Умеет: владеет методами предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; владеет навыками делового общения.	Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;
- выполнение домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, решение задач;
- составление кроссвордов, схем;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- заполнение рабочей тетради;
- написание эссе, курсовой работы;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- составление резюме;
- подготовка к зачетам и экзаменам;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

VII СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920197>
2. Менеджмент в сервисе : учебник / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, М.В. Виноградова, Е.В. Поворина, И.А. Сулова, И.В. Мухоморова, В.С. Шлапак, Н.А. Платонова, О.С. Юманова, А.А. Ларионова. — Москва : КноРус, 2017. — 248 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/921439>

3. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности : учеб.- метод, комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т.Г. Неретина. - 4-е изд., стер. - Москва ФЛИНТА, 2019. - 102 с. Текст: электронный. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1040128>

4. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва: КноРус, 2016. — 175 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920343>

5. 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. - Текст : электронный. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>

Дополнительная литература

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю.В. Безрутченко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 233 с. — 978-5-394-00458-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.

2. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>

3. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. - Москва: КноРус, 2014. – 167 с. (4 экз.). Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>

4. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие [для бакалавров] / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М.: Дашков и К°, 2017. – 175 с. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:868083&theme=FEFU>

5. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности: Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/406364>

6. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко

Л.Л.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 208— с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

7. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/352240>

8. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с. - ISBN 978-5-394-01726-1. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/query/?text>

9. Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>.

10. Чудновский, А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с. —Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919723>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Вестник индустрии гостеприимства. Режим доступа: <http://exhibition.pir.ru/digest/513>

2. Электронный журнал Hotels. Режим доступа: <http://www.hotelsmag.com/>

3. Новостной сайт Prohotel: Режим доступа: <http://prohotel.ru>

4. Новостной сайт Hotel News Resource. Режим доступа: <http://www.hotelnewsresource.com/>

5. Электронный журнал «Секрет фирмы». Режим доступа: <http://secretmag.ru/news/>

6. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа: <http://dvfu.ru/web/library/elib>

7. Электронно-библиотечная система «Лань» Электронно-библиотечная система «Научно-издательского центра ИНФРА-М». Режим доступа: <http://znanium.com>

8. Электронный каталог научной библиотеки ДВФУ. Режим доступа: <http://ini-fb.dvfu.ru:8000/cgi-bin/gw/chameleon>

9. Научная библиотека КиберЛенинка. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>

10. Ромир холдинг - исследования рынков и сфер общественной жизни. Режим доступа: <http://www.romir.ru>

11. Фонд общественного мнения. Режим доступа: <http://fom.ru/>

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекциях и практиках, выполнение аттестационных мероприятий. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на проработку лекционных занятий, практических заданий, тестовых заданий, кейсов

Освоение дисциплины «Сервисная деятельность» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Сервисная деятельность» является зачет.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Шкала оценивания сформированности образовательных результатов по дисциплине представлена в фонде оценочных средств (ФОС).

IX МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
G 309 50 посадочных мест	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	
G 226 84 посадочных мест	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	

G 513 70 посадочных мест	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	
G 311 30 посадочных мест	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	

Х. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.