

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы

доц.,к. филос. н.

(должность, уч. степень, звание)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«10» февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность»

(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности/ специализации	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очно-заочная
Год приема	2026

Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Старший преподаватель
(должность, уч. степень, звание)

 09.02.2026
(подпись, дата)

И.Е. Барышникова
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

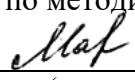
д.э.н., проф.
(уч. степень, звание)

 10.02.2026
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преподаватель
(должность, уч. степень, звание)

 10.02.2026
(подпись, дата)

М.Б. Капелюш
(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.02 «Туризм» направленности/специализации «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-2 «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий»

ПК-3 «Способен к организации продвижения туристского продукта с использованием современных технологий и методов и управлению им»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теоретическими и практическими аспектами сервисной деятельности в туристской индустрии: сущность и специфика сервисной деятельности, нормативно-правовое регулирование сферы услуг, технологии обслуживания потребителей, клиентоориентированный подход, стандарты качества сервиса, управление процессом обслуживания, методы продвижения туристских услуг, инновационные сервисные технологии.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия (семинары), самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена (4 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у обучающихся системы знаний, умений и практических навыков в области организации и управления сервисной деятельностью в туристской индустрии, необходимых для эффективного обслуживания потребителей, разработки и продвижения качественных туристских продуктов. Дисциплина направлена на решение следующих задач:

- освоение теоретических основ сервисной деятельности в туризме, понимание её сущности и специфики;
- изучение нормативно-правовой базы, регулирующей сервисную деятельность в сфере туризма;
- формирование знаний о технологиях обслуживания потребителей и стандартах качества сервиса;
- развитие умений организовать процесс обслуживания потребителей с учётом их запросов и применением клиентоориентированных технологий;
- приобретение навыков продвижения туристского продукта с использованием современных технологий и методов;
- изучение инновационных сервисных технологий и их внедрения в практику туристских предприятий;
- формирование компетенций по управлению качеством обслуживания и повышению лояльности потребителей.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-2.3.1 знать нормативно-правовую базу туристской деятельности и применять её в решении практических задач сферы туризма ПК-2.У.1 уметь организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
Профессиональные компетенции	ПК-3 Способен к организации продвижения туристского продукта с использованием современных технологий и методов и управлению им	ПК-3.3.1 знать современные технологии, методы и инновационные виды сервисной деятельности для удовлетворения основных потребностей туриста

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Деловые коммуникации;
- Культурология;
- Маркетинг в профессиональной деятельности;
- Основы проектной деятельности;
- Социология;

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- Технологии оказания гостиничных услуг;
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг;
- Технология формирования турпродукта;
- Технологии и организация внутреннего туризма;
- Технологии и организация международного туризма;
- Производственная организационно-управленческая практика;
- Производственная преддипломная практика;
- Государственная итоговая аттестация.

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№4
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
Из них часов практической подготовки	34	34
Аудиторные занятия, всего час.	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	36	36
Самостоятельная работа, всего (час)	57	57
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Экз.,	Экз.,

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП/КР (час)	СР (час)
Семестр 4					

Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	3	6	—	—	10
Тема 1.1. Сущность, содержание и специфика сервисной деятельности в туристской индустрии. Понятие «услуга» и «сервис».	2	4	—	—	6
Тема 1.2. Специфика туристских услуг и их классификация. Сервис в структуре туристского продукта.	1	2	—	—	4
Раздел 2. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности	3	6	—	—	10
Тема 2.1. Законодательные и нормативные акты, регулирующие сервисную деятельность в туризме.	2	4	—	—	6
Тема 2.2. Стандартизация и сертификация туристских услуг. Государственные стандарты (ГОСТы).	1	2	—	—	4
Раздел 3. Технологии обслуживания потребителей	4	8	—	—	14
Тема 3.1. Клиентоориентированный подход в сервисной деятельности. Основные принципы и методы.	2	4	—	—	6
Тема 3.2. Технологии работы с потребителями на всех этапах обслуживания (до, во время, после).	2	4	—	—	8
Раздел 4. Управление качеством сервисной деятельности	3	6	—	—	12
Тема 4.1. Качество туристских услуг: понятие, критерии, показатели.	2	4	—	—	6
Тема 4.2. Системы управления качеством (СМК) в сервисной деятельности. Оценка и контроль качества.	1	2	—	—	6
Раздел 5. Продвижение туристского продукта и управление сервисными процессами	4	8	—	—	11
Тема 5.1. Современные технологии продвижения туристского продукта (цифровые, маркетинговые, инновационные).	2	4	—	—	6
Тема 5.2. Управление сервисными процессами: планирование, организация, контроль.	2	4	—	—	5
Итого в семестре:	17	34	—	—	57
Итого	17	34	0	0	57

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
Раздел 1	Теоретические основы сервисной деятельности
Тема 1.1	Сущность, содержание и специфика сервисной деятельности в туристской индустрии. Понятие «услуга» и «сервис». Соотношение понятий. Основные характеристики услуг: неосязаемость, неразрывность производства и потребления, неоднородность, невозможность хранения. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей клиентов. Роль сервиса в конкурентоспособности туристского предприятия.
Тема 1.2	Специфика туристских услуг и их классификация. Сервис в структуре туристского продукта (основные и дополнительные услуги, пакетные предложения). Классификация услуг по Ф. Котлеру. Услуги в туризме: транспортные, гостиничные, экскурсионные, ресторанные, информационные.
Раздел 2	Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности
Тема 2.1	Законодательные и нормативные акты, регулирующие сервисную деятельность в туризме. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Закон о защите прав потребителей. Правила оказания туристских услуг. Ответственность туроператоров и турагентов.
Тема 2.2	Стандартизация и сертификация туристских услуг. Государственные стандарты (ГОСТы) в туризме: ГОСТ Р 50690-2019 «Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Международные стандарты качества (ISO 9001). Сертификация услуг и лицензирование.
Раздел 3	Технологии обслуживания потребителей
Тема 3.1	Клиентоориентированный подход в сервисной деятельности. Основные принципы и методы. Клиентоориентированность как стратегия и философия бизнеса. Ценность клиента для предприятия. Построение долгосрочных отношений с клиентом. Персонализация обслуживания.
Тема 3.2	Технологии работы с потребителями на всех этапах обслуживания (до, во время, после). Этапы: привлечение клиента (маркетинг, реклама), консультирование и продажа, сопровождение, постобслуживание (обратная связь, работа с жалобами, повторные продажи). CRM-системы и их использование.
Раздел 4	Управление качеством сервисной деятельности
Тема 4.1	Качество туристских услуг: понятие, критерии, показатели. Объективные и субъективные показатели качества. Параметры качества: безопасность, комфорт, доступность, информативность, эстетичность. Оценка качества по методике SERVQUAL (надёжность, отзывчивость, уверенность, сопереживание, материальность).
Тема 4.2	Системы управления качеством (СМК) в сервисной деятельности. Цикл Деминга (PDCA) в управлении качеством. Оценка и контроль качества: мониторинг, аудит, анализ жалоб и предложений. Стандарты качества обслуживания. Корректирующие и предупреждающие действия.
Раздел 5	Продвижение туристского продукта и управление сервисными процессами

Тема 5.1	Современные технологии продвижения туристского продукта. Цифровые инструменты: SMM, таргетированная реклама, SEO, контент-маркетинг, инфлюенс-маркетинг. Инновационные методы: виртуальные туры, дополненная реальность (AR), чат-боты. Управление репутацией и отзывами. Продвижение через туристические платформы и агрегаторы.
Тема 5.2	Управление сервисными процессами: планирование, организация, контроль. Процессный подход в управлении сервисной деятельностью. Построение карты процессов обслуживания. Организация работы персонала: обучение, мотивация, стандарты поведения. Контроль выполнения стандартов и корректировка.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 4					
1	Анализ классификации туристских услуг. Составление таблицы видов услуг.	Семинар-аналитический	2	2	1
2	Сравнительная характеристика услуг материального и нематериального характера.	Дискуссия	2	2	1
3	Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих сервисную деятельность (ФЗ-132, Закон о защите прав потребителей).	Аналитическая работа (групповая)	2	2	2
4	Анализ требований ГОСТов к туристским услугам.	Практическое занятие (работа с документами)	2	2	2
5	Разработка стандарта обслуживания для конкретной должности (администратор, менеджер по туризму).	Проектное задание (групповая работа)	4	4	3
6	Ролевая игра	Ролевая игра	4	4	3

	«Обслуживание клиента на всех этапах: от запроса до постобслуживания».				
7	Оценка качества услуги с использованием методики SERVQUAL (кейс).	Практическое занятие (анализ кейса)	2	2	4
8	Разработка программы лояльности для турагентства.	Проектная работа (групповая)	4	4	4
9	Разработка маркетинговой стратегии продвижения туристского продукта с использованием цифровых технологий.	Групповая проектная работа	4	4	5
10	Моделирование управления сервисным процессом (от планирования до контроля).	Деловая игра	4	4	5
11	Защита итогового проекта «Разработка сервисного регламента для туристского предприятия».	Защита проекта	4	4	1-5
Всего			34	34	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 4, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	20	20
Курсовое проектирование (КП, КР)	—	—
Расчетно-графические задания (РГЗ)	—	—
Выполнение реферата (Р)	10	10
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)	8	8
Контрольные работы заочников (КРЗ)	—	—
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	9	9
Всего:	57	57

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
URL: https://znanium.com/ Режим доступа: по подписке	Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, управление, технологии : учебник / Г. А. Аванесова. – М. : ИНФРА-М, 2023. – 320 с.	
URL: https://urait.ru/bcode/568350 Режим доступа: по подписке	Костин, А. В. Сервисная деятельность в туризме : учебное пособие / А. В. Костин. – Москва : Юрайт, 2026. – 340 с.	
URL: https://znanium.com/ Режим доступа: по подписке	Морозов, М. А. Стандартизация и управление качеством в туризме : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : КНОРУС, 2022. – 300 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса по дисциплине размещены <u>внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»</u>

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC media player (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Электронные библиотечные ресурсы и системы
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП

	кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
	Информационные и справочно-правовые системы
1	"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

Примечание: *экзаменационные билеты формируются на основе вопросов и задач таблицы 15.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

Примечание: ** по решению кафедры процент правильно выполненных тестовых заданий может быть изменен.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1	Сущность и содержание сервисной деятельности в туристской	ПК-2.3.1

	индустрии.	
2	Понятие «услуга» и «сервис». Соотношение понятий. Основные характеристики услуг.	ПК-2.3.1
3	Специфика туристских услуг и их классификация.	ПК-2.3.1
4	Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».	ПК-2.3.1
5	Закон о защите прав потребителей: основные положения.	ПК-2.3.1
6	Стандартизация и сертификация туристских услуг. ГОСТы в туризме.	ПК-2.3.1
7	Клиентоориентированный подход в сервисной деятельности: принципы и методы.	ПК-2.У.1
8	Технология обслуживания потребителей на этапе «до» (привлечение, консультирование).	ПК-2.У.1
9	Технология обслуживания потребителей на этапе «во время» (сопровождение, услуги).	ПК-2.У.1
10	Технология обслуживания потребителей на этапе «после» (обратная связь, жалобы).	ПК-2.У.1
11	Понятие качества туристских услуг. Критерии и показатели качества.	ПК-2.У.1
12	Методика SERVQUAL для оценки качества сервиса.	ПК-2.У.1
13	Системы управления качеством (СМК) в сервисной деятельности. Цикл Деминга.	ПК-2.У.1
14	Оценка и контроль качества обслуживания в туризме.	ПК-2.У.1
15	Современные технологии продвижения туристского продукта (цифровые инструменты).	ПК-3.3.1
16	Инновационные виды сервисной деятельности в туризме.	ПК-3.3.1
17	Маркетинговые технологии продвижения: SMM, таргетинг, контент-маркетинг.	ПК-3.3.1
18	Управление сервисными процессами: планирование и организация.	ПК-2.У.1
19	Управление сервисными процессами: контроль и корректировка.	ПК-2.У.1
20	Стандарты обслуживания: разработка и внедрение.	ПК-2.У.1
21	Программы лояльности и CRM-системы в сервисной деятельности.	ПК-2.У.1
22	Работа с жалобами и претензиями потребителей: алгоритм и этика.	ПК-2.У.1
23	Оценка удовлетворённости потребителей: методы и инструменты.	ПК-2.У.1
24	Персонализация обслуживания как современная технология сервиса.	ПК-3.3.1
25	Управление репутацией туристского предприятия через сервис.	ПК-3.3.1
26	Влияние сервисной деятельности на конкурентоспособность туристского продукта.	ПК-3.3.1
27	Международные стандарты качества в туризме (ISO 9001 и др.).	ПК-2.3.1
28	Процессный подход в управлении сервисной деятельностью.	ПК-2.У.1
29	Обучение и мотивация персонала в сфере сервиса.	ПК-2.У.1
30	Цифровые технологии в сервисной деятельности: чат-боты, мобильные приложения.	ПК-3.3.1
31	Виртуальные туры и дополненная реальность в продвижении туристского продукта.	ПК-3.3.1
32	Документационное обеспечение сервисной деятельности (договоры, ваучеры).	ПК-2.3.1
33	Формирование пакетных предложений в туризме (сервисный подход).	ПК-2.У.1
34	Организация обслуживания туристов в зависимости от их категорий и потребностей.	ПК-2.У.1
35	Инновационные сервисные технологии в гостиничном и туристском бизнесе.	ПК-3.3.1
36	Роль сервисной деятельности в формировании лояльности	ПК-2.У.1

	потребителей.	
37	Стандарты поведения персонала в сфере обслуживания (этика и профессионализм).	ПК-2.3.1
38	Оценка эффективности сервисной деятельности: КРІ и показатели.	ПК-2.У.1
39	Влияние отзывов и рейтингов на продвижение туристского продукта.	ПК-3.3.1
40	Антикризисное управление сервисной деятельностью в туризме.	ПК-2.У.1, ПК-3.3.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/ п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатор а		
1	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое свойство услуги означает, что её качество зависит от того, кто, когда и при каких условиях её оказывает? а) Неосвязаемость б) Неразрывность производства и потребления с) Неоднородность (вариативность) d) Невозможность хранения 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из перечисленных характеристик относятся к туристским услугам? а) Неосвязаемость б) Возможность возврата с) Зависимость от сезонности d) Участие потребителя в процессе производства 3. Прочитайте текст и соотнесите понятия с их определениями. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АВС. <table><tr><td>Понятие</td><td>Определение</td></tr></table>	Понятие	Определение	ПК-2.3.1 ПК-2.У.1
Понятие	Определение			

	<table><tr><td>A) Услуга</td><td>1) Процесс удовлетворения потребностей клиента через предоставление услуг</td><td></td></tr><tr><td>B) Сервис</td><td>2) Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя</td><td></td></tr><tr><td>C) Сервисная деятельность</td><td>3) Совокупность действий по предоставлению услуг и организации обслуживания</td><td></td></tr><tr><td>D) Туристский продукт</td><td>4) Комплекс услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста</td><td></td></tr></table>	A) Услуга	1) Процесс удовлетворения потребностей клиента через предоставление услуг		B) Сервис	2) Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя		C) Сервисная деятельность	3) Совокупность действий по предоставлению услуг и организации обслуживания		D) Туристский продукт	4) Комплекс услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста	
A) Услуга	1) Процесс удовлетворения потребностей клиента через предоставление услуг												
B) Сервис	2) Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя												
C) Сервисная деятельность	3) Совокупность действий по предоставлению услуг и организации обслуживания												
D) Туристский продукт	4) Комплекс услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста												
	4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов процесса сервисной деятельности. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) Постобслуживание (обратная связь, оценка) 2) Основное обслуживание (предоставление услуг) 3) Подготовительный этап (приём заказа, бронирование) 4) Предпродажное обслуживание (консультирование, информирование) 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Почему туристские услуги считаются специфическими по сравнению с услугами в других отраслях? Приведите 3-4 аргумента.												
2	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой документ устанавливает основные требования к туристским услугам в Российской Федерации? а) Федеральный закон № 132-ФЗ б) ГОСТ Р 50690-2019 «Туристские услуги. Общие требования» в) Конституция РФ г) Трудовой кодекс РФ 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие виды услуг подлежат обязательной сертификации в туризме? а) Гостиничные услуги б) Экскурсионные услуги в) Услуги по перевозке пассажиров г) Услуги питания в отелях 3. Прочитайте текст и соотнесите нормативные акты с их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АВС. <table><tr><td>Нормативный акт</td><td>Содержание</td></tr><tr><td>A) ФЗ-132</td><td>1) Основы туристской деятельности в РФ</td></tr></table>	Нормативный акт	Содержание	A) ФЗ-132	1) Основы туристской деятельности в РФ	ПК-3.3.1							
Нормативный акт	Содержание												
A) ФЗ-132	1) Основы туристской деятельности в РФ												

B) Закон о защите прав потребителей	2) Права потребителей и ответственность продавца
C) ГОСТ Р 51185-2008	3) Требования к средствам размещения
D) ISO 9001	4) Международные стандарты менеджмента качества

4. Прочитайте текст и установите последовательность действий при оформлении претензии потребителем на качество туристской услуги. Запишите соответствующую последовательность цифр.

- 1) Обращение к исполнителю с письменной претензией
- 2) Получение ответа от исполнителя
- 3) Фиксация факта нарушения (жалоба, акт)
- 4) Обращение в суд (при необходимости)

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Какие права потребителя туристских услуг защищены Федеральным законом № 132-ФЗ и Законом о защите прав потребителей? Приведите примеры.

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;

- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный курс дисциплины «Сервисная деятельность» направлен на формирование у студентов системных знаний о теоретических основах, нормативно-правовом регулировании, технологиях и управлении сервисной деятельностью в туристской индустрии. Лекции проводятся с использованием мультимедийных презентаций, демонстрацией примеров из практики туристских предприятий, анализом реальных кейсов.

Рекомендации студентам:

- Перед каждой лекцией ознакомьтесь с планом занятия и базовыми понятиями (услуга, сервис, клиентоориентированность, качество, стандарты) по рекомендованной литературе.
- Ведите конспект: фиксируйте определения, классификации, модели, этапы, а также примеры из практики туристских компаний.
- Обращайте внимание на практические кейсы: как строятся процессы обслуживания, как оценивается качество, какие стандарты применяются.
- После лекции дополните конспект, используя материалы из ЭИОС ГУАП, где размещены презентации и дополнительные тексты.
- Вопросы, вызвавшие затруднения, записывайте для обсуждения на практических занятиях.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;

- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Практические занятия по дисциплине проводятся в форме семинаров-дискуссий, аналитических работ, ролевых игр, деловых игр, проектных заданий и кейс-стади. Их цель – закрепить теоретические знания и сформировать практические навыки организации сервисной деятельности, разработки стандартов, оценки качества и продвижения услуг.

Рекомендации студентам:

- Заблаговременно ознакомьтесь с планом практического занятия и списком источников для подготовки.
- Для аналитических заданий (анализ ГОСТов, ФЗ-132) используйте актуальные нормативные документы.
- При подготовке к ролевым играм («Обслуживание клиента») продумайте сценарий, возможные вопросы и способы их решения.
- В ходе проектных заданий (разработка стандарта обслуживания, программы лояльности, маркетинговой стратегии) активно участвуйте, предлагайте идеи, аргументируйте свои решения.
- При анализе кейсов используйте реальные примеры из деятельности туристских предприятий.

Требования к проведению практических занятий:

- Занятия проводятся в аудиториях, оснащённых мультимедийным оборудованием.
- Для работы с документами может потребоваться доступ к интернету.
- Результаты практических работ оформляются в виде отчётов, презентаций или письменных выводов.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ

Учебным планом не предусмотрено.

11.5. Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта/ курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа включает изучение теоретического материала, подготовку реферата, выполнение домашних заданий и подготовку к экзамену. Общий объём – 57 часов.

Виды самостоятельной работы и их организация:

- Изучение теоретического материала (20 час) – работа с учебниками, конспектами лекций, нормативными документами, дополнительной литературой. Рекомендуется составлять глоссарий, схемы, таблицы по каждому разделу.
- Выполнение реферата (10 час) – темы согласуются с преподавателем (например, «Современные технологии сервисной деятельности в туризме», «Управление качеством туристских услуг», «Клиентоориентированный подход в туризме»). Реферат должен содержать: введение (актуальность, цель, задачи), основную часть (2–3 главы), заключение (выводы, практические рекомендации), список литературы (не менее 10 источников). Объём – 10–15 страниц, шрифт Times New Roman 14, интервал 1,5.
- Подготовка к текущему контролю (10 час) – повторение терминов, прохождение тестов для самопроверки в ЭИОС, подготовка ответов на вопросы для опросов.
- Выполнение домашнего задания (8 час) – например, анализ стандарта обслуживания для конкретной должности, разработка анкеты для оценки удовлетворённости клиентов, анализ нормативных документов. Оформление: 3–5 страниц печатного текста, с указанием использованных источников.
- Подготовка к экзамену (9 час) – повторение всех тем, проработка вопросов к экзамену, составление кратких ответов (тезисов) на каждый вопрос, решение практических задач.

Рекомендации:

- Планируйте время равномерно в течение семестра.
- Используйте для поиска материалов не только учебную литературу, но и нормативные документы, профессиональные журналы, отчёты.
- В реферате и проектных работах обязательно приводите конкретные примеры и ссылки на источники.

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль осуществляется на протяжении семестра и включает:

- Устные опросы на практических занятиях – оценка знаний и понимания материала.
- Проверка реферата – оценивается глубина проработки темы, самостоятельность, корректность оформления.
- Выполнение домашних заданий – проверка умения анализировать и синтезировать информацию.
- Тестирование – проводится по завершении разделов (в электронной форме) для выявления уровня усвоения теории.
- Оценка участия в ролевых играх и групповых проектах – оцениваются коммуникативные навыки, креативность, способность работать в команде.

Рекомендации студентам:

- Регулярно посещайте занятия и активно участвуйте в обсуждениях – это поможет набрать бонусные баллы и лучше запомнить материал.
- Сдавайте реферат и домашние задания в установленные сроки; задержка снижает оценку.
- При подготовке к тестированию повторяйте ключевые понятия и нормативные положения.
- Результаты текущего контроля учитываются при допуске к экзамену; студенты, имеющие задолженности, могут быть не допущены.

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические работы.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой