МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2025

Форма обучения
заочная

Владивосток 2026

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация обслуживания» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А.

Шеметова Е.В.

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 28.04.2026 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	0000000000F61C8B
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов комплексного представления о системе обслуживания потребителей в предприятиях индустрии туризма на основе международного и отечественного опыта.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

- формирование знаний сущности и классификации услуг;
- формирование умений анализировать формы обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии;
- формирование у студентов навыков оценки эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания в предприятиях туризма и гостеприимства.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-1 : Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий	ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов	РД1	Знание	сущность услуг, их особенности и классификацию
			РД2	Умение	анализировать процесс обслуживания потребителей
			РД3	Навык	обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	**Формирование ценностей**	**Целевые ориентиры**
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Формирование толерантности и уважения к представителям различных национальностей и культур, проживающих в России	Гражданственность Высокие нравственные идеалы	Коммуникабельность
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Формирование ответственного отношения к труду	Гражданственность Созидательный труд	Умение работать в команде и взаимопомощь
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие творческих способностей и умения решать нестандартные задачи	Высокие нравственные идеалы	Гибкость мышления

Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Развитие умения эффективно общаться и сотрудничать	Высокие нравственные идеалы	Умение работать в команде и взаимопомощь

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация обслуживания» относится к факультативным дисциплинам учебного плана.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттестации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ЗФО	Б4.Ф	2	2	9	4	4	0	1	0	63	З

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Теоретические аспекты сферы услуг	РД1, РД2, РД3	1	1	0	15	участие в собеседовании, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
2	Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	РД1, РД2, РД3	1	1	0	15	участие в собеседовании, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
3	Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	РД1, РД2, РД3	1	1	0	15	участие в собеседовании, решение ситуационных задач, обсуждение результатов

4	Пути повышения качества услуг	РД1, РД2, РД3	1	1	0	18	участие в собеседовании, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
Итого по таблице			**4**	**4**	**0**	**63**	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Теоретические аспекты сферы услуг.

Содержание темы: Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги: особенности формирования туристского продукта. Нормативно-правовое регулирование сферы услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: собеседование, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 2 Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя.

Содержание темы: Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. Принципы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: собеседование. Практическое занятие: собеседование, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 3 Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии.

Содержание темы: Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: собеседование, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 4 Пути повышения качества услуг.

Содержание темы: Понятие и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: собеседование, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационный мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, реферата, контрольных работ.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в пункте 5 настоящей РПД.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Данная дисциплина предусматривает обязательное написание студентами всех форм обучения реферата. Студент выбирает тему реферата из списка, представленного в ФОС. Защита реферата проводится в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Вопросы для самоконтроля по дисциплине:

1. Дайте определение понятиям: услуга, сервис, обслуживание, условия обслуживания, индустрия туризма, индустрия гостеприимства, индустрия сферы услуг.
2. Перечислите свойства и характеристики услуг.
3. Охарактеризуйте классификацию услуг в России.
4. Согласно какому нормативно-правовому документу классифицируются услуги?
5. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?
6. Кто такой потребитель, исполнитель?
7. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.
8. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.
9. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.
10. Что такое длительность производственного процесса?
11. Что включает в себя время оказания услуги?
12. Назовите основные типы выполнения услуг.
13. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.
14. Перечислите составляющие процесса обслуживания.
15. Опишите требования, предъявляемые к услугам и обслуживанию.
16. Назовите основные законодательные документы, регулирующие услуги в РФ.
17. Что понимается под формой обслуживания потребителя?
18. Назовите формы обслуживания гостей на предприятиях туристской индустрии.
19. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
20. Приведите пример самообслуживания на предприятии туризма.
21. Дайте определение понятия выездное обслуживание.
22. Какие виды выездного обслуживания потребителей можете назвать?

23. Объясните в чем разница между организацией обслуживания в стационарных предприятиях и передвижных.
24. Дайте определение понятиям: качество, качество услуг, качество обслуживания.
25. Какие показатели характеризуют качество услуг?
26. Какие факторы влияют на качество услуг?
27. Каким образом оценивается качество услуг?
28. В чем сущность качества обслуживания потребителей?
29. Объясните, каким образом можно оценить степень удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей в услугах.
30. Что такое уровень ожидания потребителя?
31. Назовите факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей туристских услуг.
32. Каким образом исследуют мотивы поведения потребителей услуг?
33. Что такое процесс покупки туристского продукта?
34. Объясните, что может повлиять на потребителя в процессе принятия решения о покупке туристского продукта.
35. Дать определение понятия уровень обслуживания.
36. Каким образом на предприятиях туристской индустрии осуществляется планирование издержек?
37. Каким образом происходит внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
38. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туристской индустрии?
39. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях туристской индустрии.
40. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туризма?

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

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

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и

навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/587605 (дата обращения: 19.05.2026).

2. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 7-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20740-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/558670 (дата обращения: 01.09.2025).

3. Петрухина, Е. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Е. В. Петрухина. — Орел : ОГУ имени И.С. Тургенева, 2024. — 84 с. — ISBN 978-5-9929-1676-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/451007 (дата обращения: 25.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2 Дополнительная литература

1. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма : учебник / Е.И. Богданов, Е.С. Богомолова, В.П. Орловская ; под ред. проф. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 318 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014813-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2214965 (дата обращения: 31.05.2026)

2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. А. Т. Васюковой. – 7-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2026. – 416 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=731121 (дата обращения: 20.05.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-06372-5. – Текст : электронный.

3. Никифоров, М. В. Технология и организация фирменного обслуживания : учебное пособие / М. В. Никифоров, Е. А. Воронина. — Тверь : Тверская ГСХА, 2024. — 194 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/409832 (дата обращения: 25.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://vsegost.com/Catalog
2. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. - URL: http://vsegost.com/Catalog/58/58218.shtml
3. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
4. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"

5. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

6. Электронно-библиотечная система "УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН"

7. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: http://oaji.net/

8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: https://www.prlib.ru/

9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Мультимедийный комплект №2 в составе:проектор Casio XJ-M146,экран 180*180,крепление потолочное
- Ноутбук SAMSUNG P29 15"

Программное обеспечение:

- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

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

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2025

Форма обучения
заочная

Владивосток 2026

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-1 : Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий	ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-1 «Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код рез-та	Тип рез-та	Результат	
ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов	РД 1	Знание	сущность услуг, их особенности и классификацию	Четко определяет свойства и характеристику услуг
	РД 2	Умение	анализировать процесс обслуживания потребителей	Верно анализирует процесс обслуживания потребителей
	РД 3	Навык	обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Верно оценивает обслуживание потребителей в предприятиях туристской индустрии

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Заочная форма обучения			

РД1	Знание : сущность услуг , их особенности и классификацию	1.1. Теоретические аспекты сферы услуг	Собеседование	Тест
		1.2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	Собеседование	Тест
		1.3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Собеседование	Тест
		1.4. Пути повышения качества услуг	Собеседование	Тест
РД2	Умение : анализировать процесс обслуживания потребителей	1.1. Теоретические аспекты сферы услуг	Реферат	Тест
		1.2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	Реферат	Тест
		1.3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Реферат	Тест
		1.4. Пути повышения качества услуг	Реферат	Тест
РД3	Навык : обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	1.1. Теоретические аспекты сферы услуг	Разноуровневые задачи и задания	Тест
		1.2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	Разноуровневые задачи и задания	Тест
		1.3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Разноуровневые задачи и задания	Тест
		1.4. Пути повышения качества услуг	Разноуровневые задачи и задания	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство				
	Собеседование	Реферат	Разноуровневые задачи и задания	Тест	Итого
Лекции	10				10
Практические занятия	10		40		50
Самостоятельная работа		20			20
Промежуточная аттестация				20	20
Итого	20	20	40	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примеры тестовых заданий

Тема 1: Теоретические аспекты сферы услуг

1. Деятельность исполнителя услуги при непосредственном контакте с потребителем услуги

1)обслуживание
2)организация обслуживания
3)предоставление услуги
4)услуга

2. Соотнести определения

Термин	Характеристика
1)предоставление услуг	а)предприятие, организация или предприниматель, оказывающий услугу потребителю
2)исполнитель услуг	б)деятельность исполнителя услуги при непосредственном контакте с потребителем услуги
3)услуга	в)результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя
4)обслуживание	г)деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги

3.Последовательность этапов жизненного цикла услуг

а)принятие заказа
б)исполнение услуги
в)предоставление информации по услугам
г)выдача заказа потребителю
д)контроль качества исполнения услуги

4. Недолговечность услуги характеризуется (несколько верных ответов)

1)услугу нельзя хранить
2)отсутствуют стандартные образцы услуги
3)услугу нельзя взять в руки
4)отсутствуют товарные запасы услуги
5)потребитель участвует в процессе предоставления услуги

6)затруднен контроль качества обслуживания

5. Определить социально-культурные услуги (несколько верных ответов)

1)ремонт зданий

2)фотоуслуги

3)туризм

4)жилищно-коммунальные

5)медицинские

6)образование

7)сельско-хозяйственные

8)транспортные

Тема 2: Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя

6. Рациональная организация оказания услуг должна (несколько верных ответов)

1)обеспечивать минимально возможные сроки оказания услуг

2)обеспечивать низкую культуру обслуживания потребителей

3)формироваться за счет потребителя

4)обеспечивать минимальные удобства потребителей при пользованиями услугами

5)обеспечивать высокое качество оказания услуг

6)осуществляется с максимальными затратами ресурсов предприятия

7. Время оказания услуги

1)период от момента приема заказа до выдачи потребителю

2)период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готовых изделий на склад

3)время на проверку объема выполненных работ в соответствии с заказом потребителя

4)время на ознакомление с услугой и ее согласование с потребителем

8. Процесс обслуживания включает (несколько верных ответов)

1)прием заказа

2)выдача заказа

3)восстановление потребительских свойств изделия

4)утилизация потерявших товарный вид изделий

5)реализация сопутствующих товаров

6)эксплуатация заказа

9. Сокращение времени оказания услуг достигается за счет (несколько верных ответов)

1)повышение квалификации персонала

2)увеличение спроса на данную услугу

3)применения прогрессивных форм обслуживания

4)повышение стоимости услуги

5)уменьшение числа потребителей

6)привлечение большего числа неквалифицированных работников

10. Соотнести определения

Термин	Характеристика
1)длительность производственного цикла	а)время на ознакомление с услугой, согласование с клиен том особенностей работ, время на оформление заказа
2)время оказания услуг	б)время на проверку объема выполненных работ в соотве тствии с заказом клиента, на окончательный контроль ка чества работ, на расчеты с клиентом и оформление докум ентов
3)время на прием заказа	в)период времени от момента запуска исходных материа лов в производство до сдачи готового изделия на склад
4)время на выдачу заказа	г)период времени от момента приема заказа до выдачи ег о клиенту

Тема 3: Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии

11. Закреплению потребителя в качестве постоянного на предприятии сервиса способствует

1)превышение окончательной стоимости услуги по сравнению с первоначальной

2)наличие удобств на предприятии во время ожидания выполнения услуги

3)нарушение технологии выполнения услуги

4)несоблюдение сроков выполнения услуги

12. Факторы, влияющие на рациональное размещение предприятий сервиса (несколько верных ответов)

1)наличие предприятий - конкурентов

2)удаленность поставщиков

3)высокая покупательская способность потребителей

4)низкая транспортная инфраструктура

5)близость промышленных предприятий и жилых массивов

6)высокие налоги

13. У потребителя возникают дополнительные затраты времени для проезда к месту расположения предприятия при обслуживании

1)в стационарном предприятии

2)на дому

3)по месту работы потребителя

4)в передвижном предприятии

14. Определить оптимальную форму обслуживания потребителей в зависимости от сферы деятельности

Сфера деятельности	Форма обслуживания
1)предприятия быстрого питания, прачечная	а)договорное обслуживание
2)фитнес-клуб, бассейн	б)предварительная запись
3)автомастерская, салон красоты	в)самообслуживание
4)медицинский центр, юридическая консультация	г)абонементное обслуживание

15. Равномерная загрузка предприятия и отсутствие очередей среди потребителей достигается формой обслуживания

1)по предварительной записи

2)по договору

3)по абонементу

4)самообслуживание

Тема 4: Пути повышения качества услуг

16. Степень соответствия изготовленных изделий действующей нормативно-технической документации, а также индивидуальным запросам потребителей

1)качество услуги

2)контроль качества услуги

3)качество выполнения услуги

4)качество обслуживания

17. Набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена

1)показатель безопасности услуги

2)показатель профессионального уровня персонала

3)показатель назначения услуги

4)показатель надежности услуги

18. Показатели профессионального уровня персонала предприятия (исполнителя услуг) включают (несколько верных ответов)

1)уровень профессиональной подготовки

2)знание и соблюдение профессиональной этики

3)мотивацию работника

4)креативность мышления

5)стрессоустойчивость

6)поведение

19. Соотнести компоненты оценки качества услуги

Компонент	Характеристика
1)осязаемость	а)отсутствие риска и недоверия со стороны покупателя
2)доступность	б)среда, в которой оказываются услуги
3)безопасность	в)последовательность исполнения услуги «точно в срок»
4)надежность	г)легкость установления контактов с предприятием

20. Соотнести характеристики критериев комфортности качества услуг

Критерий комфорта	Характеристика
1)информационный	а)удобство расчета, система скидок
2)экономический	б)данные об услугах, ценах, инфраструктуре
3)психологический	в)интерьер, создающий уютную атмосферу
4)эстетический	г)гостеприимство по отношению к потребителю

Краткие методические указания

Тестовые вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины).

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	из общего числа вопросов тестируемого модуля правильные ответы даны на 96-100% вопросов
4	15	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 75-95% правильных ответов
3	10	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 50-74% правильных ответов
2	5	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 50 % правильных ответов
1	2	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 20 % правильных ответов

5.2 Перечень тем рефератов

1 Потребители предприятий туризма и гостеприимства и их потребности.

2 Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт.

3 Организация обслуживания на предприятиях туризма в зависимости от типологии гостя.

4 Организация информационного стенда «Уголок потребителя» в офисе турфирмы.

5 Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства.

6 Организация обслуживания потребителей в СПА-центрах.

7 Организация обслуживания потребителей в развлекательных комплексах.

8 Организация обслуживания потребителей в музеях.

9 Организация обслуживания потребителей в индивидуальных средствах размещения.

10 Организация обслуживания потребителей в коллективных средствах размещения.

11 Организация питания и обслуживание туристов в дестинации.

12 Организация обслуживания потребителей питанием в транспортных турах.

13 Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии.

14 Прогрессивные формы обслуживания на предприятиях туристской индустрии.

15 Технология внедрения новых форм обслуживания на предприятиях туризма.

16 Организация обслуживания корпоративных мероприятий в индустрии туризма.

17 Организация обслуживания бизнес-туристов.

18 Исследование удовлетворения потребностей индивида в услугах … (на примере конкретного предприятия).

19 Оценка качества обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии.

20 Мотивация потенциальных потребителей турпродукта.

Краткие методические указания

После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВВГУ СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнитель ной литературы. Выводы обоснованы.
4	15	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литера туры. Не все выводы сделаны и/или обоснованы
3	10	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.
2	5	Работа представляет полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было к омментариев. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.
1	0	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.

5.3 Примерный перечень вопросов по темам

1. Дайте определение понятиям: услуга, сервис, обслуживание, условия обслуживания, индустрия туризма, индустрия гостеприимства, индустрия сферы услуг.
2. Перечислите свойства и характеристики услуг.
3. Охарактеризуйте классификацию услуг в России.
4. Согласно какому нормативно-правовому документу классифицируются услуги?
5. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?
6. Кто такой потребитель, исполнитель?
7. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.
8. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.
9. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.
10. Что такое длительность производственного процесса?
11. Что включает в себя время оказания услуги?
12. Назовите основные типы выполнения услуг.
13. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.
14. Перечислите составляющие процесса обслуживания.
15. Опишите требования, предъявляемые к услугам и обслуживанию.
16. Назовите основные законодательные документы, регулирующие услуги в РФ.
17. Что понимается под формой обслуживания потребителя?
18. Назовите формы обслуживания гостей на предприятиях туристской индустрии.
19. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
20. Приведите пример самообслуживания на предприятии туризма.
21. Дайте определение понятия выездное обслуживание.
22. Какие виды выездного обслуживания потребителей можете назвать?

23. Объясните в чем разница между организацией обслуживания в стационарных предприятиях и передвижных.
24. Дайте определение понятиям: качество, качество услуг, качество обслуживания.
25. Какие показатели характеризуют качество услуг?
26. Какие факторы влияют на качество услуг?
27. Каким образом оценивается качество услуг?
28. В чем сущность качества обслуживания потребителей?
29. Объясните, каким образом можно оценить степень удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей в услугах.
30. Что такое уровень ожидания потребителя?
31. Назовите факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей туристских услуг.
32. Каким образом исследуют мотивы поведения потребителей услуг?
33. Что такое процесс покупки туристского продукта?
34. Объясните, что может повлиять на потребителя в процессе принятия решения о покупке туристского продукта.
35. Дать определение понятия уровень обслуживания.
36. Каким образом на предприятиях туристской индустрии осуществляется планирование издержек?
37. Каким образом происходит внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
38. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туристской индустрии?
39. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях туристской индустрии.
40. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туризма?

Краткие методические указания

Вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины).

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
4	15	Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна–две неточности в ответе.
3	10	Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
2	5	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргумент

		ированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичнос ти и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; нез нание современной проблематики изучаемой области.
1	0	Ответ на вопрос отсутствует

5.4 Пример разноуровневых задач и заданий

1 Заполнить таблицу, используя различные источники информации (не менее двух). Проанализировать данные определения.

Термин	Определение	Источник
Услуга		2
Исполнитель услуги		1
		2
Потребитель услуги		1
		2
Оказание (предоставление) услуг и		1
		2

2 Провести сравнительную характеристику действующих предприятий индустрии туризма и гостеприимства г. Владивостока на выбор (турфирмы, средства размещения, предприятия общественного питания и т.д.), расположенных в разных районах (центр, жилых микрорайонах) по показателям, указанным в таблице.

Таблица – Сравнительная характеристика предприятий индустрии туризма и гостеприимства г. Владивостока

Показатель	Характеристика предприятий	
	Название предприятия 1 (центр)	Название предприятия 2 (жилой микрорайон)
Адрес		
Контактные данные (сайт, телефон, э л. почта)		
Режим работы		
Время функционирования предприят ия *(постоянно действующее, сезонное)*		
Месторасположение *(отдельно стоящее здание, обществ енное здание – указать, на транспор те и т.д.)*		
Транспортная доступность		
Условия для обслуживания инвалидо в и других маломобильных групп нас еления (наклонный пандус у входной двери, лифт, специально оборудован ные туалетные комнаты и т.д.)		
Обслуживаемый контингент		
Услуги		
Стоимость услуг, руб. *(например, сре дний чек)*		
Информация о предприятии в социал ьных сетях		
Оценка в 2 ГИС		
Оценка в www.tripadvisor.ru		

При необходимости расширить перечень показателей.

Дать рекомендации по предоставляемым услугам, оптимизации режима работы предприятий, формам обслуживания потребителей.

3 Определить показатели качества услуг действующего предприятия индустрии туризма и гостеприимства г. Владивостока на выбор (турфирма, средство размещения, предприятие общественного питания и т.д.).

Таблица – Сравнительная характеристика показателей качества предприятия индустрии туризма и гостеприимства г. Владивостока

Основные группы показателей каче ства услуг	Характеристики показателей услуг
Показатели назначения	

Показатели качества предприятия	
Показатели безопасности	
Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей	
Показатели сохранности имущества и информации	
Показатели надежности	
Показатели надежности результатов услуги	
Показатели надежности предоставления услуги	
Показатели профессионального уровня персонала	
Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения	

4 Разработать анкету для потребителей (опросный лист) с целью оценки качества услуг действующего предприятия индустрии туризма и гостеприимства г. Владивостока на выбор (турфирма, средство размещения, предприятие общественного питания и т.д.). Показатели качества и систему оценки выбрать самостоятельно. Анкета должна содержать не менее 10 вопросов.

Краткие методические указания

Задания позволяют проверить владения студента по дисциплине на практических занятиях.

При выполнении заданий рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	33-40	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарной компетенции, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применил их в задании и предложил несколько вариантов решений, аргументированных ссылкой на нормативные акты или профессиональный опыт.
4	26-32	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: основные знания, умения, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задании. Алгоритм предусматривает одно решение.
3	16-25	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе решения задания допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков.
2	11-20	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение задания.
1	0-10	Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задания не выполнены.