Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 19.11.2026 12:46:44
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

КАФЕДРА ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебно-методической работе
_____ Л.В. Крылова
"25" марта 2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.18 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ

Укрупненная группа
направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
Образовательная программа высшего образования – программа бакалавриата
Направление подготовки 43.03.02. Туризм
Профиль Туризм
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса
Курс, форма обучения:
очная форма обучения 2 курс
заочная форма обучения 5 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины "Сервисная деятельность в туризме" для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, разработана в соответствии с ОПОП ВО, для набора обучающихся 2026 г.

Разработчик: Кателo Яна Дмитриевна, доцент кафедры туризма, кандидат экономических наук.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры туризма
Протокол от «03» февраля 2026 г. № 20
Заведующий кафедрой туризма _____ д.э.н., проф. Ангелина И.А.

СОГЛАСОВАНО:
Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

_____ И.В. Кощавка

«24» февраля 2026 года

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от «25» марта 2026 года № 8

Председатель _____ Л.В. Крылова
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Кателo Я.Д., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный уничерситет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателей</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика учебной дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц -3,0</td><td>Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Часть, формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки 43.03.02 Туризм</td></tr>
<tr><td>Модулей -1</td><td rowspan="4"></td><td colspan="2">Год подготовки:</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей -2</td><td>2-й</td><td>5-й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов -70</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>3-й</td><td>10-й</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 2 ч.

самостоятельной работы обучающегося – 4 ч.</td><td rowspan="11">Программа высшего образования - программа бакалавриата</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>32 час.</td><td>10 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>30 час.</td><td>16 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>0 час.</td><td>0 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>44,15 час.</td><td>113, 95 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания:</td></tr>
<tr><td>2 ТМК</td><td>АПР</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:</td></tr>
<tr><td>Зачет с оценкой</td><td>Зачет с оценкой</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения -62/44,15 ч.
для заочной формы обучения -26/113,95 ч.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

создание системы знаний о сервисной деятельности, изучение процесса сервиса в туризме, как обеспечивающего предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений, системы обеспечения сервисной деятельности, позволяющей потребителю выбрать для себя оптимальный вариант товара или услуги, изучение процесса предоставления услуги потребителю, контактной зоны для обслуживания потребителей, процесса формирования клиентурных отношений в сфере туризма, ценовой, распределительной и сбытовой политики

Задачи дисциплины:

изучение основных понятий и категорий; ознакомление студентов с историей сервисной деятельности; обучение основам теории и практики сервиса; рассмотрение правовых норм, регулирующих сферу сервиса; формирование понимания тенденций развития в сфере сервиса и особенностей его функционирования.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Б1.В.18 «Сервисная деятельность в туризме» является дисциплиной вариативной части (дисциплина свободного выбора студента) профессионального цикла рабочего учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм». Компетенции, формируемые в ходе освоения дисциплины, связаны с содержанием дисциплин учебного плана подготовки бакалавров 1 и 2 года обучения: Б.1.Б.9 «Рекреационные комплексы мира», Б.1.Б.16 «Основы туризмоведения», Б.2.В.22 «История туризма».

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-1$_{ук-4}$ Выбирает стиль делового общения на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия ИДК-2$_{ук-4}$ Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык Донецкой Народной Республики и с государственного языка Донецкой Народной Республики на иностранный ИДК-3$_{ук-4}$ Ведет деловую переписку на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции ИДК-4$_{ук-4}$ Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.
ПК-7 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности	ИДК-2 пк-7 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте ИДК-4пк-7 Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте
ПК-8 Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами	ИДК-1пк-8 Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг	потребителей и (или) туристов ИДК-2пк-8 Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой ИДК-3пк-8 Разрабатывает внутрифирменные стандарты обслуживания потребителей
ПКО-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-$1_{\text{пко-4}}$ Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ИДК-$2_{\text{пко-4}}$ Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам ИДК-$4_{\text{пко-4}}$ Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком)

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: место сервиса в жизнедеятельности современного человека, основы теории организации обслуживания, основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя, содержание ключевых понятий в области сервисной деятельности, классификацию услуг и их характеристику, способы и средства оказания услуг, основные концепции и стратегии развития сервисной деятельности.

уметь: осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные действия в процессе сервисной деятельности, анализировать специальную и профессиональную литературу в данной области, понимать и решать конкретные проблемы и задачи в области предоставления услуг, применять теоретические концепции и методы сервисной деятельности в условиях конкретных ситуаций, демонстрировать творческий подход и собственное видение результата.

владеть: основными методами и приемами предоставления услуг в области сервисной деятельности, инструментами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем, приемами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности. Законодательные и нормативно-методические материалы по организации делопроизводства; организационную структуру, штатный состав персонала служб делопроизводства; методы классификации, типизации, унификации и стандартизации документов, состав унифицированных систем документации; правила составления и оформления документов с использованием как традиционных, так и современных компьютерных информационных технологий; организацию документооборота, контроля исполнения документов и информационно-справочной работы с использованием современных компьютерных информационных технологий; формирование документов в комплексы; организацию оперативного хранения документов в делопроизводстве и основы архивного хранения документов; критерии и принципы определения научно-исторической и практической ценности документов; методы рационализации делопроизводства и внедрения новых автоматизированных информационных технологий

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СМЫСЛОВОЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА

Тема 1. Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений. Понятие «сервисная деятельность».

Тема 2. История развития сервиса.

Тема 3.Место сервиса в современной деятельности предприятия. Классификация сервиса.

Тема 4. Теория организации обслуживания

СМЫСЛОВОЙ МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента

Тема 6. Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг.

Тема 7. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.

Тема 8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Названия смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л	п	лаб	СР	Пр		л	п	лаб	СР	Пр
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Теоретические аспекты развития сервиса												
Смысловой модуль 1. Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений												
Тема 1. Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений. Понятие «сервисная деятельность».	20	4	6	-	-	10	6	0,25	0,75	-	-	20
Тема 2. История развития сервиса.	21	5	6	-	-	10	8	0,25	0,75	-	-	25
Тема 3. Место сервиса в современной деятельности предприятия. Классификация сервиса.	23	5	3	-	-	15	4	0,25	0,75	-	-	15
Тема 4. Теория организации обслуживания	22	4	3	-	-	15		0,25	0,75	-	-	25
Всего по смысловому модулю 1	86	18	18	0	0	50	18	1	3	0	0	85
Смысловой модуль 2. Практические аспекты сервисной деятельности												
Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента	14	4	4	-	-	5	8	0,25	0,75	-	-	25
Тема 6. Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг.	16	4	6	-	-	5	8	0,25	0,75	-	-	20
Тема 7. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания	19	5	4	-	-	10	10	0,25	0,75	-	-	15
Тема 8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	11	5	4	-	-	2		0,25	0,75	-	-	25
Всего по смысловому модулю 2	59	18	18	0	0	22	26	1	3	0	0	85
ИК	0						0					
Катт	**2,8**				2,8		**1,2**					
СРэк	**0**						**0**					
КЭ	**0**						**0**					

Названия смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л	п	лаб	СР	Пр		л	п	лаб	СР	Пр
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Каттэк	**0**						**2**				2	
Контроль	**0**						**2**				2	
Всего часов	***144***	***36***	***36***		***2,8***	***72***	***7***	***2***	***6***	***0***	***4***	***170***

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. СР– самостоятельная работа;
5. Пр –прочие виды работ(ИК, Катт,КЭ,Каттэк)
6.ИК- индивидуальные консультации
7.Катт-контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения
8. СРэк-самостоятельная работа в период экзаменационных сессий
9. КЭ –консультации перед экзаменом
10.Каттэк –контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1.	Тема 1.Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений. Понятие «сервисная деятельность».	6	0,75
2.	Тема 2. История развития сервиса.	6	0,75
3.	Тема 3. Место сервиса в современной деятельности предприятия. Классификация сервиса.	3	0,75
4.	Тема 4. Теория организации обслуживания	3	0,75
5.	Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента	4	0,75
6.	Тема 6. Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг.	6	0,75
7.	Тема 7. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.	4	0,75
8.	Тема 8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	4	0,75
	Всего:	18	6

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1.	Тема 1. Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений. Понятие «сервисная деятельность».	10	20

2.	Тема 2. История развития сервиса.	10	25
3.	Тема 3. Место сервиса в современной деятельности предприятия. Классификация сервиса.	15	25
4.	Тема 4. Теория организации обслуживания	15	25
5.	Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента	5	25
6.	Тема 6. Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг.	5	25
7.	Тема 7. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.	10	15
8.	Тема 8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	2	25
	Всего:	72	170

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания заменяются устным ответом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в очной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- собеседование (темы 1-8)	5	40
- тестирование (темы 1-8)	5	40
- контрольная работа (текущий модульный контроль 1,2)	10	20
Итого за семестр	100	

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в заочной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- собеседование (темы 1-8)	5	40
- тестирование (темы 1-8)	5	40
- контрольная работа	10	20
Итого за семестр	100	

Вопросы к зачету:

1. Понятие «сервисная деятельность».
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
4. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
5. Услуга как результат сервисной деятельности.
6. Разновидности услуг и их характеристика.
7. Понятия «непроизводственная сфера», «нематериальная сфера экономики», «духовное производство».
8. Развитие сферы услуг в советском обществе.
9. Переход от советской к постсоветской модели предоставления услуг населению.
10. Проблемы перехода от советской к постсоветской модели предоставления услуг
11. Современные концепции предоставления услуг..
12. Классификация сервиса.
13. Принципы современного сервиса.
14. Основные задачи системы сервиса.
15. Фирменный сервис.
16. Экономические причины, обусловливающие организацию сервисной системы.
17. Основные варианты организации системы сервиса.
18. Прямые и косвенные формы организации системы сервиса.
19. Внутренняя организация сервис-центра.
20. Этапы развития службы сервиса.
21. Организационные тенденции в сфере сервиса.

22. Обслуживание во время продаж.
23. Сервис во время продаж.
24. Послепродажное обслуживание.
25. Концепция жизненного цикла товара.
26. Жизненный цикл услуг.
27. Особенности сервисной деятельности на этапах жизненного цикла услуг.
28. Необходимые рекомендации к поддержанию уровня сервиса.
29. «Чистая» услуга и обслуживание товара как физического продукта.
30. Материально-техническая поддержка товара.
31. Разработка продукции на стыке технологии и обслуживания, роль НИОКР.
32. Этапы и механизмы получения конкурентных преимуществ на основе МТО.
33. Э. Мате и концепция «смешанного обслуживания».
34. «Срок службы» и «полные эксплуатационные расходы».
35. Стратегическая сегментация смешанного обслуживания.
36. Экономические и организационные решения предложения услуг.
37. Объем и качество услуг, предлагаемых в дополнение к реализуемой продукции.
38. Разработка продукции с учетом целей и ограничений сервиса.
39. СППФ как модель потребностей клиента.

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл								Сумма, балл
Смысловой модуль 1				**Смысловой модуль 2**				
Т1	**Т2**	**Т3**	**Т4**	**Т5**	**Т6**	**Т7**	**Т8**	
10	10	10	15	10	10	10	25	100

Примечание. Т1, Т2, ... Т7 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**
90-100	5 «отлично»
75-89	4 «хорошо»
60-74	3 «удовлетварительно»
Менее 60	2 «неудовлетварительно»

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Панасюк, Е. А. Сервисная деятельность в туризме [Электронный ресурс] : конспект лекций / Е. А. Панасюк ; М-во образования и науки ДНР, ГОВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Ф-т ресторан.-гостиничного бизнеса, Каф. туризма . ─ Донецк : ДонНУЭТ, 2017 . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ГОВПО"ДонНУЭТ". Дополнительная литература 1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. для студ. высш. учеб. заведений / В. Г. Велединский . ─ М. : КНОРУС, 2010 . ─ 176с.

Дополнительная

2. Гладкий, Н. А. Экономический анализ деятельности предприятия сервиса [Электронный ресурс] : курс лекций для студентов днев. и заоч. форм обучения, направления подготовки «Гостиничное дело» / Н. А. Гладкий ; М-во образования и науки ДНР, ГОВПО "Донец. нац. ун-т экономики и

торговли имени Михаила Туган-Барановского", Каф. туризма . ─ Донецк : ДонНУЭТ, 2017 . ─ Локал. компьютер. сеть НБДонНУЭТ.

3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст] :практикум / Л. В. Баумгартен . ─ М. : Дашков и К, 2010 . ─ 304 с.

4. Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Текст] : учеб. пособие / А. Я. Котанс ; Рос. акад образования, НОУ ВПО "Моск. психолог.- соц. ин-т" . ─ М. : Флинта, 2010 . ─ 384с.

5. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб. пособие / С. С. Скобкин . ─ М. : Магистр; ИНФРА-М, 2010 .

Учебно- методические издания:

Комплект учебно-методических материалов для обеспечения рабочей программы включает:

1. Панасюк, Е. А. Сервисная деятельность в туризме [Электронный ресурс] : конспект лекций / Е. А. Панасюк ; М-во образования и науки ДНР, ГОВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Ф-т ресторан.-гостиничного бизнеса, Каф. туризма . ─ Донецк : ДонНУЭТ, 2017 . ─ Локал. компьютер. сеть НБ ГОВПО"ДонНУЭТ"

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Сервисная деятельность как особый вид социальной практики [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://cyberleninka.ru/article/n/servisnaya-deyatelnost-kak-osobyy-vid- sotsialnoy-praktikiКузнецов, С.Л. «Современные технологии документационного обеспечения управления» [Текст]: допущ. М-вом образования РФ в качестве учеб. для. сред. проф. образования / С.Л. Кузнецов. ─ 2-е изд., стер. ─ М.: Академия, 2014. ─ 256с;

2. Сервисная деятельность. Автор: Масилова М.Г., редактор: Л.И. Александрова [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://abc.vvsu.ru/books/servis_dejatelnost/page0001.asp

3. Сервисная деятельность: понятие и основные принципы [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://studopedia.org/1-142049.html

4. Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве [Электронный ресурс]. –Режим доступа: http://www.oturbiznese.ru/31.html

5. Основные понятия сервисной деятельности: культура сервиса, услуга, качество услуги, контактная зона. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://onyxvivt.narod.ru/index/0-2

6. Фролова Т.А Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма: конспект лекцій Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2010. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://www.aup.ru/books/m204/1_1.htm

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Учебная аудитория №7402 (для проведения занятий лекционного типа): рабочие места обучающихся – 84, рабочее место преподавателя, стационарная доска.

2. Учебная аудитория №3633 (для проведения практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации): рабочие места обучающихся – 30, рабочее место преподавателя, стационарная доска.

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Кателo Яна Дмитриевна	по основному месту работы	Должность – доцент кафедры туризма, ученая степень - кандидат экономических наук, ученое звание – доцент	Кандидат экономических наук - 08.00.05. Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: маркетинг) кафедра туризма, «Маркетинговые стратегии развития гастрономического туризма» 2019г.	1. Повышение квалификации в Гуманитарно-педагогической академии ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.А. Вернадского в г.Ялте» «Организационные и психолого-педагогические основы инклюзивного высшего образования». Удостоверение 340000181580 13\3-22-609 ППК 14.11.2022 2. Повышение квалификации в АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» по дополнительной профессиональной программе «Развитие сервисных и управленческих технологий гостинично – ресторанного бизнеса в целях формирования и продвижения международных турпродуктов». Удостоверение ПК 0005426, Документ о квалификации № Ф-25/00226 от 26.04.2025,г. Санкт-Петербург

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.18 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки ___43.03.02 Туризм_____
Трудоемкость учебной дисциплины: 3 з.е.
Планируемые результаты обучения по дисциплине:

знать: место сервиса в жизнедеятельности современного человека, основы теории организации обслуживания, основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя, содержание ключевых понятий в области сервисной деятельности, классификацию услуг и их характеристику, способы и средства оказания услуг, основные концепции и стратегии развития сервисной деятельности.

уметь: осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные действия в процессе сервисной деятельности, анализировать специальную и профессиональную литературу в данной области, понимать и решать конкретные проблемы и задачи в области предоставления услуг, применять теоретические концепции и методы сервисной деятельности в условиях конкретных ситуаций, демонстрировать творческий подход и собственное видение результата.

владеть: основными методами и приемами предоставления услуг в области сервисной деятельности, инструментами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем, приемами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности. Законодательные и нормативно-методические материалы по организации делопроизводства; организационную структуру, штатный состав персонала служб делопроизводства; методы классификации, типизации, унификации и стандартизации документов, состав унифицированных систем документации; правила составления и оформления документов с использованием как традиционных, так и современных компьютерных информационных технологий; организацию документооборота, контроля исполнения документов и информационно-справочной работы с использованием современных компьютерных информационных технологий; формирование документов в комплексы; организацию оперативного хранения документов в делопроизводстве и основы архивного хранения документов; критерии и принципы определения научно-исторической и практической ценности документов; методы рационализации делопроизводства и внедрения новых автоматизированных информационных технологий.

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-1$_{ук-4}$ Выбирает стиль делового общения на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия ИДК-2$_{ук-4}$ Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
	язык Донецкой Народной Республики и с государственного языка Донецкой Народной Республики на иностранный ИДК-$3_{ук-4}$ Ведет деловую переписку на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции ИДК-$4_{ук-4}$ Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.
ПК-7 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности	ИДК-2 пк-7 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте ИДК-4пк-7 Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте
ПК-8 Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг	ИДК-1пк-8 Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию потребителей и (или) туристов ИДК-2пк-8 Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой ИДК-3пк-8 Разрабатывает внутрифирменные стандарты обслуживания потребителей
ПКО-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-$1_{пко-4}$ Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ИДК-$2_{пко-4}$ Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам ИДК-$4_{пко-4}$ Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком)

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
	обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком)

Смысловые модули и темы дисциплины:
СМЫСЛОВОЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА
Тема 1. Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений. Понятие «сервисная деятельность».
Тема 2. История развития сервиса.
Тема 3.Место сервиса в современной деятельности предприятия. Классификация сервиса.
Тема 4. Теория организации обслуживания
СМЫСЛОВОЙ МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента
Тема 6. Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг.
Тема 7. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.
Тема 8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

Разработчик:
Кателo Я.Д., канд. экон. наук, доцент

Заведующий кафедрой:
Ангелина И.А., д-р экон. наук, профессор