

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ
«Колледж гостиничной индустрии
и туризма на КМВ»
М.Ю. Кримчак
2019 г.



**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Специальность 43.02.10 Туризм
Форма обучения очная
Учебный план 2019 года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией

Протокол № 1 от «28» августа

Председатель ЦМК

С. М. Кибишева

И.О.Фамилия

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

(должность разработчика)

Кибишев С.М. Кибишева

«24» 08 2019 г.

Пятигорск, 2019

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»**

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМР

«__» _____ 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Специальность 43.02.10 Туризм,

Форма обучения очная

Учебный план 2019 года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ЦМК

И.О.Фамилия

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

(должность разработчика)

_____ С.М. Кибишева

«__» _____ 2019 г.

Пятигорск, 2019

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальностям СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам по выбору студентов вариативной части общепрофессиональных дисциплин (ОП.09).

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности;
- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;
- организовывать сервисную деятельность предприятий.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- понятийный аппарат в сервисной деятельности;
- виды сервисной деятельности;
- особенности сферы сервиса;
- теорию организации обслуживания;
- этику партнерских отношений;
- права и обязанности потребителей и сервисной организации;
- виды информационного обслуживания;
- методологические и методические основы организации сервиса на рынке товаров и услуг;
- формы и методы применения организации сервиса

1.4. Перечень формируемых компетенций

Обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Общими:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональными:

ПК 2.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 2.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:
80 академических часов, из них:
48 академических часов – аудиторные занятия,
32 академических часа – самостоятельная работа.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Всего часов по плану	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего аудиторной нагрузки	Лекции	Практические занятия	СРС	
	Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества.	24	14	8	6	10	
1	Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.	6	4	2	2	2	
2	Тема 2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.	4	2	2	-	2	
3	Тема 3. Становление сервисной деятельности.	4	2	-	2	2	Устный опрос
4	Тема 4. Специфика услуг и особенности ее функционирования.	6	4	2	2	2	Устный опрос
5	Тема 5. Модель ценности услуги.	4	2	2	-	2	Устный опрос
	Раздел 2. Основы теории организации обслуживания.	18	8	4	4	10	
6	Тема 6. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.	8	4	2	2	4	Устный опрос
7	Тема 7. Обслуживание как сервисная система.	2	-	-	-	2	Устный опрос
8	Тема 8. Система	8	4	2	2	4	Устный опрос

	маркетинга услуг.						
	Раздел 3. Контактная зона.	26	16	10	6	10	
9	Тема 9. Особенности контактной зоны в сфере услуг.	6	4	2	2	2	
10	Тема 10. Пространство контакта.	2	-	-	-	2	Устный опрос
11	Тема 11. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.	4	2	2	-	2	Устный опрос
12	Тема 12. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.	4	4	2	2	-	Устный опрос
13	Тема 13. Основные методы предоставления услуг.	4	2	2	-	2	Устный опрос
14	Тема 14. Формы обслуживания.	6	4	2	2	2	Устный опрос
	Раздел 4. Государственное регулирование сервисной деятельности в гостиницах	12	10	6	4	2	
15	Тема 15. Сервисная деятельность в гостиницах	5	4	2	2	1	Устный опрос
16	Тема 16. Государственное регулирование гостиничного дела	3	2	2	-	1	Устный опрос
17	Тема 17. Управление качеством услуг в гостиничном сервисе	4	4	2	2	-	устный опрос
ИТОГО:		80	48	28	20	32	зачет

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
	Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества.		8
1	Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. 1. Цели, задачи, содержание дисциплины. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Зарождение и развитие услуг. 2. Социальные предпосылки возникновения и	Лекция с элементами дискуссии	2

	развития сервисной деятельности. Понятие «сфера услуг», «сервис», «услуга». Подходы понимания понятия «услуга» по Ф. Котлеру. 3. Функции сферы услуг. Экономические и социальные функции сферы услуг. Понятие «сфера обслуживания». 4. Субъекты сервисных организаций. Организационно-правовые формы предприятий в сфере сервиса. Понятие «деловой профессиональный сервис» и «деловые профессиональные услуги». 5. Понятийный аппарат понятий: исполнитель услуги, клиенты, модели предложения, потребитель, потребительские услуги, предложение, провайдер, производитель.		
2	Тема 2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. 1. Виды классификации услуг. 2. Сектор экономики по модели Ф. Кларка. Принадлежность материальных услуг. Другие классификации сферы услуг. 3. Деление сферы услуг по функциональной направленности. Теоретические взгляды на сферу услуг. 4. Общероссийский классификатор сферы услуг ОКУН.	Лекция с элементами дискуссии	2
3	Тема 4. Сфера услуг и особенности ее функционирования 1. Многоуровневая модель товара 2. Характеристика специфических свойств услуг 3. Отличие услуг от материально-вещественного товара	Лекция с элементами дискуссии	2
4	Тема 5. Модель ценности услуги. 1. Определение ценности услуги. 2. Модифицированная версия модели Зейтамля (Zeithaml), фокусирующей на ценности покупателя. Характеристика ценностных ориентиров в данной модели. 3. Четыре уровня системы продаж услуг по А. Разумовской и В. Янченко. 4. Основные внутренние факторы, влияющие на общую ценность обслуживания в сервисной компании.	Лекция с элементами дискуссии	2
	Раздел 2. Основы теории организации обслуживания.		4
5	Тема 6. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. 1. Определение потребительской среды в сфере услуг. Деление потребительских услуг.	Лекция с элементами дискуссии	2

	2.Клиенты и их потребности по А. Маслоу. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Модели поведения (Д. Хокинс Р. Бест и К. Кони). 3.Факторы, формирующие стиль жизни потребителя.		
6	Тема 8. Система маркетинга услуг. 1. Четыре «Р» маркетинга - Product, Price, Place, Promotion. 2.Понятие маркетинг-микса. Составляющие маркетинга-микса. 3. Система предоставления маркетинга услуг с высокой степенью взаимодействия между клиентом и компанией. Треугольная модель маркетинга услуг Ф. Котлера. Понятия: внутренний маркетинг, интерактивный (двусторонний) маркетинг. Концепция восприятия комплекса маркетинга услуг.	Лекция с элементами дискуссии	2
	Раздел 3. Контактная зона.		10
7	Тема 9. Особенности контактной зоны в сфере услуг. 1.Понятие «контактная зона». Виды общения, в сервисной деятельности: невербальное и вербальное. 2. Четыре позиции межличностного расстояния в практической психологии. 3. Современные эстетические нормы в оформлении торговых помещений. Понятия фронт - и бэк-офисы. Характеристика направлений в оформлении офисов.	Лекция с элементами дискуссии	2
8	Тема 11. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. 1.Сервис – системная матрица. Три основных метода предоставления услуг. Характеристика метода поточной линии. 2.Характеристика метода самообслуживания. Сущность метода индивидуального подхода. 3.Процесс персонализации в сервисе. Характеристика правильно спроектированной системы.	Лекция с элементами дискуссии	2
9	Тема 12. Принципы контакта между клиентом и исполнителем. 1.Работа с жалобами потребителей. 2.Выяснение причин конфликта. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. 3.Примеры разбора конфликтных ситуаций в туристской практике.	Лекция с элементами дискуссии	2
10	Тема 13. Основные методы предоставления услуг. 1.Термин «форма обслуживания». Традиционные формы обслуживания. Современные формы обслуживания, используемые в торговле. 2.Категории обслуживания технического оборудования. Удаленная поддержка. Техническая	Лекция с элементами дискуссии	2

	поддержка оборудования с непосредственным выездом к заказчику. Техническая поддержка оборудования в лабораторных условиях.		
11	Тема 14. Формы обслуживания. 1. Основные подходы к осуществлению сервиса, по классификации зарубежных авторов 2. Основные задачи системы сервиса.	Лекция с элементами дискуссии	2
	Раздел 4. Государственное регулирование сервисной деятельности в гостиницах		6
12	Тема 15. Сервисная деятельность в гостиницах 1. Признаки и виды гостиниц. 2. Разновидности гостиниц. 3. Общая характеристика служб гостиниц		2
13	Тема 16. Государственное регулирование гостиничного дела 1. Лицензирование гостиничной деятельности 2. Стандартизация гостиничных услуг 3. Сертификация гостиничных услуг		2
14	Тема 17. Управление качеством услуг в гостиничном сервисе 1. Качество услуги в сервисной деятельности 2. Показатели качества. Информативность услуг 3. Контроль качества		2
ИТОГО:			28

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
	Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества.		6
1.	Семинар 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.	Устный опрос	2
2.	Семинар № 2. Становление сервисной деятельности	Устный опрос, рефераты	2
3.	Семинар № 3. Специфика услуги как товара	Устный опрос, презентации	2

	Раздел 2. Основы теории организации обслуживания.		4
4.	Семинар № 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.	Устный опрос	2
5.	Семинар № 6. Система маркетинга услуг	Презентации	2
	Раздел 3. Контактная зона		6
6.	Семинар № 7. Особенности контактной зоны в сфере услуг	Устный опрос	2
7.	Семинар № 10. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций	Упражнения "Приветствие", "Обращение", "Интонация", "Вопросы"	2
8.	Семинар № 12. Формы обслуживания	Практическое занятие с элементами дискуссии	2
	Раздел 4. Государственное регулирование сервисной деятельности в гостиницах		4
9.	Семинар №9. Сервисная деятельность в гостиницах	Позитивное комментирование ответов студентов; творческие задания	2
10.	Семинар № 11. Управление качеством услуг в гостиничном сервисе	Позитивное комментирование ответов студентов; творческие задания	2
	Итого:		20

2.5 Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
	Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества.		10
	Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Цель сервисной деятельности.	коллоквиум устный опрос	2

	Место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики. Различные трактовки понятия «сервис». Особенности структуры затрат в сфере услуг. Товар в структуре продаж предприятия. Методы сбыта товаров и услуг на предприятии.		
	Тема 2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Общественные и индивидуальные особенности, которые могут реализовываться посредством сервисной деятельности современного типа	Собеседование с преподавателем	2
	Тема 3. Становление сервисной деятельности. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность. Качество услуги с позиции потребителя. Качество услуги как комплекс, содержащий качество потенциала, процесса и культуры.	устный опрос	2
	Тема 4. Специфика услуг и особенности ее функционирования. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг. Услуги и их роль в формировании потребностей человека. Сфера услуг как одна из частей народнохозяйственного комплекса	Проведение проверочных работ	2
	Тема 5. Модель ценности услуги. Модели ценности услуг	устный опрос	2
	Раздел 2. Основы теории организации обслуживания.		10
	Тема 6. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Организационно-технологические аспекты сервиса.	коллоквиум устный опрос	4

	Конкуренция и коммуникации в сфере услуг. Значение потребительского мнения в сфере услуг.		
	Тема 7. Обслуживание как сервисная система. Культура взаимоотношений обслуживающего персонала с клиентами, причины возникновения жалоб, процесс информирования клиентов об услуге, пути ликвидации «узких» мест и повышения культуры обслуживания сервисного предприятия. Формы обслуживания. Современные стандарты обслуживания. Образцовые предприятия сервиса.	Собеседование с преподавателем	2
	Тема 8. Система маркетинга услуг. Маркетинг в структуре обслуживания. Франчайзинг в деятельности сервисных организаций. Особенности развития сервисной деятельности в других странах. Качество и уровень жизни. Мерчендайзинг как современная форма розничной торговли.	устный опрос	4
	Раздел 3. Контактная зона.		10
	Тема 9. Особенности контактной зоны в сфере услуг. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности.	коллоквиум устный опрос	2
	Тема 10. Пространство контакта. Роль интерьера в культуре обслуживания.	Собеседование с преподавателем	2
	Тема 11. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Прогрессивные формы обслуживания. Основные правила демонстрации изделия, продукции и услуги.	устный опрос	2
	Тема 13. Основные методы предоставления услуг. Новые тенденции обслуживания	Выполнение творческих заданий	2

	потребителей.		
	Тема 14. Формы обслуживания. Политика интеграции розничной торговли в крупные торговые сети. Развитие логистического сервиса. Характеристика рынка автосервисных услуг и факторы его формирования. Особенности управления в сервисной деятельности.	Аналитическая обработка текста (обработка научно-технической литературы)	2
	Раздел 4. Государственное регулирование сервисной деятельности в гостиницах		2
	Тема 15. Сервисная деятельность в гостиницах Классификация гостиниц и средств размещения в России и международной классификации ВТО. Служба управления номерным фондом. Организация инженерной службы. Технология и основные модели гостиничного дела. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Служба маркетинга и продаж. Виды гостиничной рекламы. Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений. Культура поведения служащих гостиниц. Обучение и развитие персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.	коллоквиум устный опрос	1
	Тема 16. Государственное регулирование гостиничного дела Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Система управления гостиничным бизнесом	Собеседование с преподавателем	1
Итого:			32

Текущий контроль знаний по разделам 1-4, темам 1-14, по дисциплине «Сервисная деятельность, ОП.07, специальностей 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Семестр 1
Аттестационная работа №1
Тест

1. Услуга по Ф. Котлеру – это _____

2. На сколько подсекторов чаще всего подразделяется сфера услуг?

а. 2

б. 3

3. Согласно толковому словарю СИ. Ожегова, слово «услуга» имеет сколько значений:

а. 2

б. 4

в. 1

г. 3

4. Опишите услугу и сервис (проясните в чем отличие) _____

5. 4 «НЕ» - это _____

6. Опишите, что вы знаете о модели ценности услуги _____

7. Все многообразие факторов, влияющих на потребителей туристских услуг, можно разбить на сколько групп?

а. 4

б. 2

в. 3

г. 5

8. Установлено, что работнику следует находиться от заказчика на расстоянии?

а. 70–80 см.

б. 1 метр

9. Опишите четыре «Р» маркетинга _____

10. Социальная дистанция составляет:

а. (120-400 см.)

б. 1 метр

в. 250 см.

Аттестационная работа №2

Вариант 1

1. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов
2. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания
3. Разработка новой услуги, ассортимента услуг. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания
4. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями

Вариант 2

1. VIP-обслуживание
2. Телефонный имидж компании: деловой телефонный – этикет типичные конструкции, обороты, формулы вежливости
3. Восприятие информации по телефону: диагностика абонента по темпу речи, тональности голоса и словам, которые используются в разговоре; коммуникативные барьеры в телефонном общении и способы их преодоления
4. Структура телефонного разговора. Проблемные ситуации в разговоре по телефону

Вариант 3

1. Понятие о жалобе. Причины жалоб
2. Понятие конфликта, виды конфликтов
3. Модели развития конфликтов и способы их разрешения
4. Особенности ресторанного бизнеса

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

По данной дисциплине в учебном плане предусмотрен **зачет**.

Вопросы к зачету:

1. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия сервисной деятельности.
2. Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса
3. Понятие «потребность». Основные концепции потребностей: концепции З. Фрейда и К. Маркса. Теория иерархии потребностей А. Маслоу

4. Классификация потребностей: биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности. Определение и удовлетворение потребностей
5. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаичных сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира
6. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность
7. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
8. Сервисная деятельность в развивающихся странах
9. Понятие «обслуживание». Специфика обслуживания потребителей
10. Понятие «контактная зона»
11. Понятие «услуга». Основные характеристики услуг
12. Жизненный цикл услуги. Состав и структура сферы услуг
13. Классификации услуг в российской практике хозяйствования: классификация услуг по функциональной направленности, общероссийские классификаторы услуг населению, комплексная классификация услуг
14. Культура сервиса
15. Психологические аспекты сервисной деятельности
16. Этические и эстетические основы сервисной деятельности. Деловой этикет работника сервиса
17. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные
18. Формы обслуживания потребителей
19. Проблема качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
20. Общая характеристика нормативно-правовой базы сферы сервиса
21. Договор об оказании услуг: заключение, расторжение, права и обязанности продавца и потребителя, порядок возмещения убытков
22. Особенности предпринимательства в сфере услуг. Классификация предприятий, оказывающих услуги населению
23. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов
24. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры
25. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания
26. Разработка новой услуги, ассортимента услуг. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания
27. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями
28. VIP-обслуживание
29. Услуги в российском дореволюционном обществе
30. Уровень жизни и сфера обслуживания в советский период
31. Уровень жизни и сфера обслуживания в постсоветский период
32. Телефонный имидж компании: деловой телефонный – этикет типичные конструкции, обороты, формулы вежливости
33. Восприятие информации по телефону: диагностика абонента по темпу речи, тональности голоса и словам, которые используются в разговоре; коммуникативные барьеры в телефонном общении и способы их преодоления
34. Структура телефонного разговора. Проблемные ситуации в разговоре по

телефону

35. Понятие о жалобе. Причины жалоб

36. Понятие конфликта, виды конфликтов

37. Модели развития конфликтов и способы их разрешения

38. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям

39. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту

40. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности традициям и покою

41. Особенности ресторанного бизнеса

42. Особенности гостиничного бизнеса

43. Особенности сервиса в сфере организации отдыха и досуга

44. Особенности сервиса на пассажирском транспорте

45. Мировой рынок услуг: состояние, проблемы, перспективы

46. Особенности инновационной политики сервисного предприятия

47. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы, перспективы.

Новые виды и направления сферы услуг в российском обществе

48. Государственное регулирование сервисной деятельности

49. Стандартизация и лицензирование

50. Сервисная деятельность в гостиничном бизнесе

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2018. - 284 с.;
2. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с.;
3. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.;
2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.

4.1.3. Методическая литература:

1. Великоростова О.Н. Методические указания к проведению практических занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» по специальности 43.02.10 Туризм – Пятигорск, 2016;
2. Великоростова О.Н. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» по специальности 43.02.10 Туризм – Пятигорск, 2016.

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> - Электронная библиотека

4.2. Программное обеспечение:

Операционная система Windows XP

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимся индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
Умения: – Анализировать сервисную деятельность; – Организовать обслуживание клиентов; – Внедрять новые услуги и технологии в сервисной деятельности; – Управлять конфликтами в сервисной деятельности Знания: – Виды услуг и сервиса; – Методы и навыки системного подхода к решению проблем в сервисной деятельности; – Правила предоставления услуг; – Правила обслуживания клиента.	Собеседование Письменный опрос, тестирование, промежуточная аттестация, зачет	ОК1 ОК 2 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2