

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 29.09.2023 10:09:42  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:  
Руководитель ООП  
  
Е.Р. Хохлова  
2023 г.

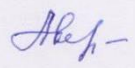
Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

**География сферы услуг и организация обслуживания**

Направление подготовки  
**05.03.02 География**

Направленность (профиль)  
**Рекреационная география и туризм**

Для студентов 3 курса  
очной формы обучения

Составитель: *Т.В. Аверьянова* 

Тверь, 2023

## **I. Аннотация**

### **1. Цели и задачи дисциплины**

**Целью освоения дисциплины** «География сферы услуг и организация обслуживания» является формирование базовых теоретических знаний и практических навыков по организации обслуживания клиентов на предприятиях туристской индустрии.

**Основными задачами дисциплины** являются:

- освоение подходов и готовности к реализации проектов в туристской индустрии;
- ознакомление с особенностями организации и функционирования сферы обслуживания;
- изучение особенностей возникновения и развития сферы обслуживания в России;
- исследование тенденций в развитии сферы обслуживания;
- приобретение навыков эффективного общения с потребителями туристского продукта, умения организовать процесс обслуживания;
- применение комплекса знаний при разработке турпакетов;
- готовность внедрять и использовать современные производственные и информационные технологии в процессе оказания услуги;
- изучение потребностей населения в различных услугах.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Учебная дисциплина «География сферы услуг и организация обслуживания» входит в число элективных курсов в части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Содержательно она закладывает основы знаний для освоения следующих дисциплин «Технология и проектирование экскурсионных услуг», «Транспортное обслуживание в туризме». «Управление качеством услуг в туризме».

**Уровень начальной подготовки** обучающегося для успешного освоения дисциплины «География сферы услуг и организация обслуживания»:

- *Иметь представление* об основных закономерностях общественного развития, структурных характеристиках современной экономики, месте в ней сферы услуг.

- *Знать* основы мировой истории и культуры, ключевые понятия географической науки (пространственные закономерности развития экономики, размещение населения, урбанизация, условия и ресурсы социально-экономического развития).

- *Владеть* навыками сбора, анализа и обобщения информации, основными приемами системного подхода и сравнительного анализа.

**3. Объем дисциплины:** 3 зачетных единицы, 108 академических часов, в том числе:

**контактная аудиторная работа:** лекции 17 часов, практические занятия 34 часа;

**самостоятельная работа:** 57 часов.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>ПК-3:</b> Способен использовать географические знания для исследования туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	<b>ПК-3.1:</b> Использует географические, статистические и экономические приемы анализа туристского рынка

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения**  
зачет, 5 семестр

**6. Язык преподавания** русский

## **II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

### ***Введение. Сфера услуг в современном обществе.***

Современная экономика – экономика услуг. Сравнительная характеристика доиндустриального, индустриального и постиндустриального общества. Современная экономика развитых стран как экономика услуг. Причины и факторы быстрого развития сферы услуг. Качество, уровень и стиль жизни. Роль сферы услуг в современных условиях. Развитие сферы услуг в России.

### ***Тема 1. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.***

Понятие «услуга». Отличительные особенности услуг. Отличие услуги от

товара. Возрастающие потребности в услугах и спроса на них со стороны населения. Услуги как объект купли-продажи. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. ГОСТ РФ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

Классификация услуг. Классификация услуг Ф. Котлера. Материальные и нематериальные услуги. Классификация статистически учитываемых услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. «Общероссийский классификатор услуг населению» ОК 002-93 (ОКУН). Классификация услуг по отраслевому принципу. Технический сервис. Технологический сервис. Информационно-коммуникационный сервис. Гуманитарный сервис. Комплексная классификация услуг. Производственный сервис. Сервис сферы общественного устройства (назначения). Социально-культурный сервис. Интеллектуальный сервис. Сервис в сфере обращения. Хозяйственный сервис.

Рынок услуг. Специфика рынка услуг. Факторы, формирующие рынок услуг.

## ***Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.***

Определение потребности. Потребности и желания. Классификация потребностей. Базовые потребности. Биологические (естественные) потребности. Материальные потребности. Социальные потребности. Духовные потребности. Ценностно-ориентированные потребности. Гармоничное сочетание разных потребностей. Соответствие потребностей способностям личности и наличием средств их реализации. Управляемость потребностями.

Развитие сферы услуг как последовательная дифференциация и обогащение человеческих потребностей, непрерывный поиск возможностей создания новых услуг, удовлетворяющих вновь возникающие потребности разных групп населения.

## ***Тема 3. Организационные основы сферы обслуживания.***

Основные понятия. Классификация предприятий сферы услуг. Показатели эффективности деятельности сервисной организации: количественные, качественные, функциональные и показатели общественной оценки. Репутация, имидж предприятия, организации сферы услуг. Требования к персоналу. Профессиональные стандарты. Культура деятельности персонала. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии. Социально-культурные характеристики потребителей и их влияние на сервисное поведение. Социально-демографические характеристики потребителей. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей. Права потребителей по международным документам.

#### ***Тема 4. Контактная зона. Психология процесса обслуживания.***

Понятие «контактная зона». Профессиональная этика работников контактной зоны. Нравственность и культура общения как важнейшие профессиональные качества работников контактной зоны.

Психология процесса обслуживания. Этапы совершения заказа в обслуживании. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Понятие о жалобе. Жалоба как разрыв нормальных органичных связей между подсистемами (асpekтами) культуры обслуживания. Причины жалоб. Нормативные документы, регулирующие рассмотрение жалоб и заявлений клиентов. Закон РФ «О защите прав потребителей».

Понятие о конфликте. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Исходы конфликтов. Полное разрешение конфликта. Частичное разрешение конфликта. Возврат к исходному состоянию. Способы разрешения конфликтов. Использование нейтрализующей фразы. Спокойствие и самообладание. Посредничество третьего лица. Разъединение конфликтующих. Свободное развитие конфликта. Оперативное пресечение конфликта.

Практические советы сотрудникам сервисной организации по взаимодействию с потребителем в процессе предоставления услуги. Модель удовлетворенности потребителя предоставлением услуги.

#### ***Тема 5. Прогрессивные формы обслуживания.***

Форма обслуживания как определенный способ предоставления услуг потребителю. Прогрессивные формы обслуживания и их назначение: приблизить услугу к потребителю, сделать ее доступнее, сократить время на получение услуги и т.д.

Прогрессивные формы обслуживания: абонементное обслуживание; бесконтактное обслуживание по месту жительства; срочное выполнение заказа в присутствии клиента; прием заказов по месту работы, по телефону, по

электронной почте; самообслуживание; выездное обслуживание и проч. Увеличение видов прогрессивных форм обслуживания как проявление конкурентноспособности и необходимости удовлетворять все более увеличивающиеся общественные запросы. Маркетинговые исследования прогрессивных форм обслуживания населения. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания как элемент повышения эффективности работы предприятий сферы обслуживания.

Внедрение инноваций и новых видов услуг. Составляющие инновационного цикла. Использование информационных технологий как направление совершенствования сферы сервиса. Программный комплекс «Туристский офис».

### ***Тема 6. Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуги.***

Качество услуги в сервисной деятельности. Подходы к определению понятия «качество услуги». Международный стандарт ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь». Качество обслуживания. Производственные, функциональные и потребительские свойства услуги. Характеристики услуги, обеспечивающие ее способность удовлетворять определенные потребности потребителя. Качество услуги с точки зрения потребителя. Модель восприятия потребителем качества услуги. Базовое (основное) качество. Требуемое (ожидаемое) качество. Желаемое качество. Типология элементов обслуживания с точки зрения удовлетворения потребностей клиентов. Относительное качество. Понятие «качество услуги» как комплекс: качество потенциала (техническое качество); качество процесса (функциональное качество); качество культуры (социальное качество).

Стандартизация в управлении качеством услуг. Цель стандартизации. Объект (предмет) и область стандартизации. Стандарт. Нормативные документы в области стандартизации. Руководство 2

ИСО/МЭК. Международные стандарты качества. Внедрение современных методов управления качеством.

Сертификация в управлении качеством услуг. Нормативно-правовые документы, определяющие современный подход к решению проблем безопасности и качества услуг. Законы «О защите прав потребителей», «О стандартизации», «О сертификации продукции и услуг». Лицензирование услуг.

### ***Тема 7. Формы и виды обслуживания населения на предприятиях индустрии туризма.***

Туризм как вид сервисной деятельности. Основные понятия и определения. Туризм как отрасль экономики непродуцированной сферы. Туристическая индустрия как совокупность гостиниц или иных средств размещения, средств транспортирования, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного значения, организаций, осуществляющих туристическую деятельность и предоставляющих услуги гидов-переводчиков. Основные функции туризма: воспроизводящая, познавательная, функция самовыражения.

Федеральный закон «Об основах туристической деятельности». Туристическая деятельность как туроператорская и турагентская деятельность, и деятельность по организации путешествий. Туристический продукт как комплекс туристических товаров и услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста. Потребители туристских услуг. Стратегия обслуживания. Программное обслуживание. Мотивация программного туризма. Курортно-оздоровительный туризм. Познавательный туризм. Развлекательные туры. Деловой туризм. Спортивный туризм. Обучающие туры. Семейный туризм и проч. Требования к качеству обслуживания на предприятиях туристской индустрии.



**Тема 8. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.**

Современная концепция маркетинга услуг. Маркетинговое понимание услуги. История становления маркетинга услуг. Методологические особенности маркетинга услуг. Виды маркетинга и комплекс маркетинга для сферы услуг.

Главные характеристики услуги как важнейшие причины становления маркетинга услуг. Основная выгода и польза – ключевые понятия характеристики услуги. Формирование ассортимента услуг. Тенденции и перспективы развития услуг. Управление сервисными продуктами. Международные модели маркетинга услуг. Главные принципы использования маркетинга в сфере услуг. Причины возникновения отраслевых специализированных направлений маркетинга услуг: банковского маркетинга, страхового, маркетинга туризма и гостеприимства и т.д.

**Для студентов очной формы обучения**

**5 семестр**

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Семинарские/ Практические занятия/ Лабораторные работы (оставить нужное)			Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
Введение. Сфера услуг в современном обществе.	3	1		2			
Тема 1. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.	11	2		4		5	

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	14	2		6			6
Тема 3. Организационные основы сферы обслуживания	16	2		4			10
Тема 4. Контактная зона. Психология процесса обслуживания	10	2		4			4
Тема 5. Прогрессивные формы обслуживания	12	2		2			8
Тема 6. Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуги.	12	2		4			6
Тема 7. Формы и виды обслуживания населения на предприятиях индустрии туризма.	18	2		6			10
Тема 8. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.	12	2		2			8
ИТОГО	108	17		34			57

### III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (в строгом соответствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
Введение. Сфера услуг в современном обществе.	Лекция и практическая работа	Лекция-визуализация Информационные технологии

Тема 1. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.	Лекция и практическая работа самостоятельная работа	Лекция-визуализация Информационные технологии
Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Лекция и практическая работа самостоятельная работа	Лекция-визуализация Разбор конкретных ситуаций Информационные технологии
Тема 3. Организационные основы сферы обслуживания	Лекция и практическая работа самостоятельная работа	Проблемная лекция Информационные технологии Работа в малых группах
Тема 4. Контактная зона. Психология процесса обслуживания	Лекция и практическая работа самостоятельная работа	Проблемная лекция. Проектная технология. Создание презентаций.
Тема 5. Прогрессивные формы обслуживания	Лекция и практическая работа самостоятельная работа	Лекция-визуализация Информационные технологии Проектная технология. Создание презентаций (индивидуальная форма работы)
Тема 6. Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуги	Лекция и практическая работа самостоятельная работа	Лекция-визуализация Информационные технологии Разбор конкретных ситуаций
Тема 7. Формы и виды обслуживания населения на предприятиях индустрии туризма	Лекция и практическая работа самостоятельная работа	Проблемная лекция Информационные технологии Работа в малых группах
Тема 8. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.	Лекция и практическая работа самостоятельная работа	Лекция-визуализация Информационные технологии Разбор конкретных ситуаций

#### **IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации**

**Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и проверки сформированности компетенции ПК-3:** способен использовать географические знания для исследования туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта

<p>Планируемые результаты обучения – индикаторы формируемой компетенции</p>	<p>Оценочные материалы - задания</p>	<p>Критерии оценивания</p>
<p><b>ПК-3.1:</b> использует географические, статистические и экономические приемы анализа туристского рынка</p>	<p><b>Задание 1.</b> Составить описание регионального туристского каркаса: оценить цельность/единство или разорванность, общую конфигурацию (рисунок схемы), назвать основной линейный элемент (река, залив, дорога) и его конфигурацию. Сделать вывод: о возможности его использования для организации туристских маршрутов разной конфигурации (линейные, радиальные, кольцевые, комбинированные). Указать важные для организации конкретной туристской местности преимущества и недостатки сложившегося каркаса (в чём его плюсы и минусы). Сформулировать проектные рекомендации.</p> <p><b>Задание 2.</b> Решить тест:</p> <p>1. Какие условия необходимы для развития туризма?</p> <p>а) политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности;</p> <p>б) природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства.</p> <p>в) все выше перечисленное</p> <p>2. Основные отличия туриста от экскурсанта?</p> <p>а) в организации посещения другой местности;</p> <p>б) в целях путешествия;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• точно устанавливает тип туристского каркаса как пространственное сочетание гидрографии, дорог, туристских маршрутов (или вариантов из возможного развития), объединяющий в единое целое центры и районы туризмы – 5 баллов</li> <li>• устанавливает степень цельности (единства) каркаса туристской территорий/района или необходимость его «доставивания», предлагает варианты его развития, составляет по карте схему туристского каркаса – 10 баллов</li> <li>• Правильно выбран вариант ответа – 1 балл.</li> </ul>

	<p>в) в длительности путешествия.</p> <p>3. Каким образом подразделяются по построению трассы маршрута?</p> <p>а) линейные и кольцевые, радиальные;</p> <p>б) стационарные и кольцевые, радиальные;</p> <p>в) линейные, стационарные.</p> <p>4. Дайте определение понятия «Тур»?</p> <p>а) Организованная совокупность услуг во время путешествия;</p> <p>б) Это индивидуальная или групповая поездка по определенному туристскому маршруту в конкретно определенный срок;</p> <p>в) Распространенный в туризме вид продажи товара, когда несколько услуг реализуются в наборе.</p>	
--	---	--

***Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации***

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков	Шкала оценивания	Показатели	Критерии оценивания компетенции
<p><b>Ситуационное задание/ устно</b></p> <p>Выбор в пригородной зоне Твери территорий для кратковременного и длительного отдыха населения. Дать оценку рекреационного потенциала пригородной зоны</p>	<p>(повышенный уровень) 30-40 баллов</p>	<p>1. Полнота изложения теоретического материала;</p> <p>2. Полнота и правильность решения правильного задания;</p> <p>3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);</p> <p>4. Самостоятельность ответа;</p>	<p>Студентом дан полный, в логической последовательности развернутые ответы на поставленные вопросы, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает</p>

Твери по условным секторам (их 8) и полосам удаленности.		5. Культура речи.	дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса.
	(базовый уровень) 20-29 баллов		Студентом даны развернутые ответы на поставленные вопросы, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и практических занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.
	(пороговый уровень) 10-19 баллов		Студентом даны ответы, свидетельствующие в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающиеся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, но слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

	(уровень не сформирован) Меньше 10 баллов		Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.
<p><b>Ответы на вопросы/устно</b></p> <p>Охарактеризуйте исторические процессы развития внутреннего туризма в регионах России. Как изменились приоритеты государства в этом вопросе? Используйте данные по развитию туристской сети, объемам обслуживания, финансированию внутреннего туризма.</p>	(повышенный уровень) 30-40 баллов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Полнота изложения теоретического материала;</li> <li>2. Полнота и правильность решения правильного задания;</li> <li>3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);</li> <li>4. Самостоятельность ответа;</li> <li>5. Культура речи.</li> </ol>	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутые ответы на поставленные вопросы, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса.
	(базовый уровень) 20-29 баллов		Студентом даны развернутые ответы на поставленные вопросы, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и практических занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных

			<p>материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.</p>
	<p>(пороговый уровень) 10-19 баллов</p> <p>(уровень не сформирован) Меньше 10 баллов</p>		<p>Студентом даны ответы, свидетельствующие в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающиеся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, но слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.</p> <p>Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны.</p>



## **V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **1) Рекомендуемая литература**

#### **а) Основная литература:**

1. *Бражников, М. А.* Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 06.06.2023).
2. *Черников, В. Г.* Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 06.06.2023).

#### **б) Дополнительная литература:**

1. *Василенко, Н. В.* Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 439 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-014659-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1981647> (дата обращения: 15.06.2023). — Режим доступа: по подписке.
2. *Коль, О. Д.* Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16269-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530722> (дата обращения: 15.06.2023).

### **2) Программное обеспечение**

#### **а) Лицензионное программное обеспечение**

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.

MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017

#### **б) Свободно распространяемое программное обеспечение**

Adobe Reader XI – бесплатно

Vilko 3.4 – бесплатно

Google Chrome – бесплатно

Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно

Notepad++ - бесплатно

OpenOffice – бесплатно  
QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно  
WinDjView 2.1 – бесплатно

### **3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

### **4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Основные сайты туристской информации:

- <http://www.tury.ru/>
- <http://www.exat.ru/>
- <http://www.allspo.ru/>
- <http://www.tourindex.ru/>
- <http://www.ruspo.ru/>
- <http://www.worldspan.ru/>
- <http://www.amadeus.ru/>
- [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru)
- [www.otzyv.ru](http://www.otzyv.ru)
- [www.pac.ru](http://www.pac.ru)
- [www.raduga.ru](http://www.raduga.ru)
- <http://www.unwto.org>
- <http://www.bits-int.org>
- <http://www.greentourism.org.uk/>
- <http://www.UN.ORG>
- <http://www.world-travel.org>
- <http://www.wttc.org/>

## **VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Организация самостоятельной работы студентов**

*Виды самостоятельной работы студентов:*

- 1/ планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия вне аудиторных занятий;
- 2/ разнообразные активные формы индивидуальной и коллективной деятельности, направленные на творческое усвоение материала, формирование и развитие различных умений и навыков и выполняемые на учебных занятиях и вне расписания;
- 3/ деятельность субъекта образовательного процесса, разделяющаяся на обязательную (подготовка к учебным занятиям) и дополнительную (самообразование), которая организуется в соответствии с его личными запросами и интересами, не контролируется и не направляется извне.

### ***Темы рефератов***

1. Понятие «сервисная деятельность».
2. Место сферы сервиса в структуре мирового хозяйства.
3. Роль сферы сервиса в обществе.
4. Классификация услуг по функциональному назначению.
5. Понятие о туристско-экскурсионном обслуживании населения.
6. Характерные черты услуг.
7. Современные тенденции развития сферы услуг.
8. Факторы, определяющие роль услуг в экономике.
9. Специфические черты рынка услуг.
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
11. Классификация потребностей.
12. Психологические основы процесса обслуживания.
13. Прогрессивные формы обслуживания.

14. Культура сервиса.
15. Услуга как сочетание процессов выполнения услуги и обслуживания потребителя.
16. Основные составляющие процесса обслуживания.
17. Требования к услугам и процессу обслуживания клиента.
18. Основные направления улучшения обслуживания населения.
19. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.
20. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма.
21. Пути увеличения объема и повышение качества услуг.
22. Уровень обслуживания населения.
23. Затраты на развитие услуг; эффективность от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.
24. Туризм как вид сервисной деятельности.
25. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития.
26. Становление и развитие сервисной деятельности.
27. Характеристика социально-культурной сферы.
28. Качество услуги в сервисной деятельности.
29. Общероссийские классификаторы услуг.
30. Инновации в сервисной деятельности.
31. Характеристика туристской деятельности.

### **Вопросы для подготовки к зачету по курсу**

#### **«Организация обслуживания»**

1. Понятие «сервисная деятельность».
2. Место сферы сервиса в структуре мирового хозяйства.
3. Роль сферы сервиса в обществе.
4. Классификация услуг по функциональному назначению.
5. Понятие о туристско-экскурсионном обслуживании населения.

6. Характерные черты услуг.
7. Современные тенденции развития сферы услуг.
8. Факторы, определяющие роль услуг в экономике.
9. Специфические черты рынка услуг.
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
11. Классификация потребностей.
12. Психологические основы процесса обслуживания.
13. Прогрессивные формы обслуживания.
14. Культура сервиса.
15. Услуга как сочетание процессов выполнения услуги и обслуживания потребителя.
16. Основные составляющие процесса обслуживания.
17. Требования к услугам и процессу обслуживания клиента.
18. Основные направления улучшения обслуживания населения.
19. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.
20. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма.
21. Пути увеличения объема и повышение качества услуг.
22. Уровень обслуживания населения.
23. Затраты на развитие услуг; эффективность от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.
24. Туризм как вид сервисной деятельности.
25. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития.
26. Становление и развитие сервисной деятельности.
27. Характеристика социально-культурной сферы.
28. Качество услуги в сервисной деятельности.
29. Общероссийские классификаторы услуг.
30. Инновации в сервисной деятельности.

31. Характеристика туристской деятельности.
32. Этапы совершения заказа в обслуживании клиента.
33. Международный стандарт качества услуг.
34. Понятие о конфликте. Исходы конфликтов.
35. Жалобы, их причины.
36. Стандартизация в управлении качеством услуг.
37. Характерные черты услуг. Отличие услуги от товара.
38. Требования к качеству обслуживания на предприятиях туристической индустрии.
39. Развитие сферы услуг в России.
40. Стратегия обслуживания.

***Рекомендации по организации и оцениванию работы студентов в рамках модульно-рейтинговой системы***

В соответствии с действующим «Положением о рейтинговой системе обучения студентов ТвГУ» принятом на заседании ученого совета ТвГУ 30.04.2020 г., протокол №8, содержание дисциплины делится на два модуля. Текущий контроль в каждом модуле предусматривает проведение рейтингового контроля в письменной форме.

В соответствии с учебным планом промежуточной формой контроля по дисциплине служит зачет, в связи с этим 100 баллов, суммарно отводимых на дисциплину «География сферы услуг и организация обслуживания», делятся соответственно:

- 1 модуль – 50 баллов
- 2 модуль – 50 баллов.

**1 модуль**

Темы, выносимые на контроль:

1. Сфера услуг в современном обществе.
2. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.

3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
4. Организационные основы сферы обслуживания.
5. Контактная зона. Психология процесса обслуживания.

Распределение баллов по 1 модулю:

1. Письменная контрольная работа – 15 баллов
2. Практические работы – 15 баллов
3. Работа на занятиях, посещаемость – 10 баллов
4. Участие в семинаре, устные сообщения – 10 баллов

## **2 модуль**

Темы, выносимые на контроль:

1. Прогрессивные формы обслуживания.
2. Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.
3. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма.
4. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.

Распределение баллов по 2 модулю:

1. Письменная контрольная работа – 15 баллов
2. Практические работы – 15 баллов
3. Работа на занятиях, посещаемость – 10 баллов
4. Выполнение реферата – 10 баллов

## VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 201 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	Экран настенный ScreenMedia 153*203 Проектор NECNP 410 Учебная мебель Переносной ноутбук	Google Chrome – бесплатно Microsoft Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 213 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	Экран настенный ScreenMedia 153*203 Проектор XGA OLP projector RD-GT90 Учебная мебель Переносной ноутбук	Google Chrome – бесплатно Microsoft Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 202 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	Экран на штативе Draper Diplomat Учебная мебель Переносной ноутбук	Google Chrome – бесплатно Microsoft Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. -

### Помещения для самостоятельной работы

Наименование помещений	Оснащенность помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной	Лазерный принтер SAMSUNGML-2850D Доска интеракт. Hitachi Star Board в комплекте со стойкой Доска белая офисная магнит «Proff» Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW	Adobe Reader XI – бесплатно ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014 Google Chrome – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017



<p>аттестации и самостоятельной работы № 118 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)</p>	<p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW          Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW          Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW          Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW          Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW          Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW          Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW          Учебная мебель</p>	<p>Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017          MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14          Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017          Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно          Notepad++ - бесплатно          OpenOffice – бесплатно          QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно          WinDjView 2.1 – бесплатно</p>
--	--	--

### **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

<b>№п.п.</b>	<b>Обновленный раздел рабочей программы дисциплины</b>	<b>Описание внесенных изменений</b>	<b>Реквизиты документа, утвердившего изменения</b>
1.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлён перечень рекомендуемой литературы.	Протокол № 8 от 24.05.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии
2.			