

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



С О Г Л А С О В А Н О:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

06 _____ 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:
Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

С О Г Л А С О В А Н О:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ИОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).

ИОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Задачи освоения дисциплины

– Формирование систематизированных знаний об особенностях, формах, видах и методах организации и осуществления сервисной деятельности в индустрии гостеприимства;

– Формирование практических умений и навыков по применению методов и форм организации сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к обязательной части образовательной программы.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Первый семестр, экзамен

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания».

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 часов, из которых:

– лекции: 18 ч.

– практические занятия: 26 ч.

в том числе практическая подготовка: 26 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Интерактивная лекция (лекция-беседа или «диалог с аудиторией»). Понятие сервисной деятельности и услуги. Социальные и экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Особенности экономических отношений в ходе осуществления сервисной деятельности. Отличия сервисной деятельности от товарного производства. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности.

Тема 2. Сфера услуг и ее роль в современных условиях.

Интерактивная лекция (лекция-беседа или «диалог с аудиторией»). Понятие сферы услуг, ее место и роль в обществе. Социальные и экономические функции сферы услуг: их взаимосвязь и взаимозависимость. Особенности формирования и развития рынка услуг в современных условиях. Роль и место туристской индустрии в сфере услуг. Качественное развитие и количественный рост сферы услуг. Понятие качественного развития сферы услуг. Классификация услуг. Классификация услуг Ф. Котлера. Материальные и нематериальные услуги. Классификация статистически учитываемых услуг. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг.

Тема 3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.

Интерактивная лекция (лекция-беседа или «диалог с аудиторией»). Характеристика и структура процесса оказания услуг. Организация процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребности индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Формы и методы обслуживания. Классификация и характеристика форм обслуживания. Требования к услугам и процессу обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания: сущность, особенности применения. Специальные формы обслуживания. Основные приемы предоставления услуг. Самообслуживание в сфере питания туристов. Понятие индивидуального обслуживания. Сфера применения индивидуального обслуживания: возможности и ограничения. Преимущества и недостатки индивидуального обслуживания. Обслуживание групп клиентов. Корпоративное обслуживание. Работа с VIP-клиентами.

Тема 4. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства.

Лекция с использованием презентации в MS Power Point. Туризм как вид сервисной деятельности. Структура индустрии гостеприимства. Потребители услуг индустрии гостеприимства. Организация обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения. Организация транспортного обслуживания туристов. Организация обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания туристов на предприятиях общественного питания. Организация экскурсионного и анимационного обслуживания. Стратегии обслуживания. Требование к качеству обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.

Тема 5. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.

Лекция с использованием презентации в MS Power Point. Формирование инновационных процессов в индустрии гостеприимства. Новые виды услуг и формы обслуживания, особенности их внедрения на рынок. Подходы к формированию цены на развитие услуг. Эффект от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

Тема 6. Особенности трудовых процессов в сервисной деятельности.

Трудовая деятельность работников сферы обслуживания. Психологические компоненты работника контактной зоны. Психология процесса обслуживания при совершении заказа. Этапы совершения заказа. Тактика обслуживания на разных этапах совершения заказа. Понятие об этической культуре сервиса. Сущность профессиональной этики работников сервиса. Кодекс профессиональной этики. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны.

Тема 7. Взаимоотношения специалиста по сервису в процессе осуществления сервисной деятельности.

Интерактивная лекция (лекция-визуализация). Понятие о стиле обслуживания.

Культура общения работников с клиентами. Понятие о культуре общения: культура общения работника контактной зоны с покупателем, культура речи работника. Невербальные средства общения и их значение в процессе осуществления сервисной деятельности. Основные коммуникационные жесты и их происхождение. Зоны и территории общения (личная, социальная и общественная). Влияние работника контактной зоны на клиента с помощью различных положений корпуса тела. Основные виды расположения людей вокруг стола. Позиция делового взаимодействия. Конкурирующе-оборонительная позиция. Независимая позиция.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем тренингов, докладов, тестов, практических задания, вопросов для подготовки к экзамену, и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Экзамен в первом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех частей. Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «iDO» - <https://ims.moodle.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

в) План семинарских / практических занятий по дисциплине.

г) Методические указания по проведению лабораторных работ.

д) Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) Основная литература:

– Фурсов В.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Фурсов В.А. Лазарева [и др.] Н.В. Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/63244.html>

– Мальшина Н.А. Сервисология: потребности человека: учебное пособие для бакалавров / Мальшина Н.А., Ермакова Н.И.. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/83145.html>

б) Дополнительная литература:

– Прончева О.К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / Прончева О.К.. – Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/75021.html>

– Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум: учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под редакцией В. А. Назаркина. –Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/45014.html>

в) Ресурсы сети Интернет:

– Открытые онлайн-курсы
– Журнал «Эксперт» - <http://www.expert.ru>
– Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ - www.gsk.ru
– Официальный сайт Всемирного банка - www.worldbank.org
– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

а) Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
– Публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) Информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
– Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
– ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
– ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
– Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
– ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
– ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

<p>Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования</p>	<p>Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115. Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор. Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска.</p>	<p>634050,Томская область, г. Томск, пр-т Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м².</p>
<p>Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121^А. Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул).</p>	<p>634050,Томская область, г. Томск, пр-т Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м².</p>