

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Декан естественно-географического  
факультета



С.В. Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Сервисная деятельность

---

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

---

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

---

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

---

Форма обучения Очная

---

Сроки освоения ОПОП Нормативный, 4 года

---

Факультет Естественно-географический

---

Кафедра Экономической и социальной географии и туризма

---

Рязань, 2020

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями освоения дисциплины

«Сервисная деятельность» **является** получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, знакомство с современным рынком услуг; освоение комплекса знаний, умений и навыков в сервисной деятельности, изучение основных и перспективных направлениях сервисной деятельности.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина (модуль) «Сервисная деятельность»

относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

2.2. Для изучения данной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Введение в гостеприимство»

«Правовые основы деятельности и документооборот с сфере гостеприимства и общественного питания»

«Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания»

«Информационно-коммуникативные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания»

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

«Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания»

«Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания»

«Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»

«Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания»

«Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»

## 2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных (УК) и профессиональных (ПК) компетенций:

| № п/п | Код и содержание компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине<br>В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:   |  |  |
|-------|--|--|---|--|--|
|       |  |  | Знать   | Уметь  | Владеть (навыками)   |
| 1     | 2  | 3  | 4   | 5  | 6  |
| 1.    | УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.3. Демонстрирует толерантность и уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия. | Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности<br>Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира<br>Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в | Определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности.<br>Анализировать функции сферы услуг<br>Определять роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.<br>Характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности.<br>Характеризовать исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира<br>Характеризовать развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе<br>Раскрывать факторы развития услуг в России.<br>Характеризовать | Методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности<br>Методами анализа функции сферы услуг<br>Методами анализа развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе<br>Методами анализа исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира<br>Методами определения роли сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.<br>Методами характеристики факторов развития сервисной деятельности. |

|    |  |  |   |  |  |
|----|--|--|---|--|--|
|    |  |  | <p>России. . Роль и предпосылки развития сервисной деятельности, функции сферы услуг. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека. Услугу как специфический продукт сервисной деятельности. Классификации услуг в практике разных стран. Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России</p> | <p>государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций<br/>Характеризовать классификации услуг в сервисной деятельности.</p>                                |  |
| 2. | <p>ПК-7. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств</p> | <p>ПК-7.1. Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне</p> | <p>Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.<br/>Российская модель классификации услуг<br/>Жизненный цикл услуги.<br/>Ценность услуги.<br/>Показатели качества услуги<br/>Качество услуг и</p>  | <p>Характеризовать государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций<br/>Характеризовать российскую модель классификации услуг<br/>Порядок аттестации</p> | <p>Методами характеристики государственно-правовое регулирования сервисной деятельности<br/>Методами определения этапов классификации гостиниц и других средств размещения</p> |

|  |            |   |   |  |   |
|--|------------|---|---|--|---|
|  | размещения | департаментов (служб, отделов) средств размещения   | обслуживания Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания . Этапы классификации гостиниц и других средств размещения  | гостиниц и других средств размещения   | Методами определения порядка аттестации гостиниц и других средств размещения  |
|  |            | ПК-7.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещений | <p>Модель качества услуг</p> <p>Критерии и уровни качества услуг</p> <p>Модель восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания</p> <p>Принципы организации обслуживания потребителей.</p> <p>Элементы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Сущность сервисной технологии и форм обслуживания</p> | <p>Охарактеризовать модель качества услуг</p> <p>Раскрывать критерии и уровни качества услуг</p> <p>Охарактеризовать модель восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг гостиничной индустрии</p> <p>Организовывать, и контролировать процессы обслуживания</p> <p>Раскрывать элементы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Анализировать этапы сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.</p> | <p>Методами контроля процессов обслуживания</p> <p>Методами анализа модели качества услуг</p> <p>Методами изучения критерий и уровней качества услуг</p> <p>Методами анализа модели восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Может организовывать, и контролировать процессы обслуживания</p> <p>Стандартами качества и нормами безопасности комплексного гостиничного обслуживания</p> <p>Навыками анализа профессиональных стандартов</p> |

|  |  |  |   |   |  |
|--|--|--|---|---|--|
|  |  |  |   |   | <p>обслуживания.</p> <p>Методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.</p> <p>Приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;</p>  |
|  |  | <p>ПК-7.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения</p> | <p>Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</p> <p>Специфика гостиничной услуги.</p> <p>Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы</p> <p>Этапы жизненного цикла гостиничного продукта.</p> <p>Факторы, влияющие на создание качественного гостиничного продукта.</p> <p>Основные направления повышения эффективности обслуживания.</p> <p>Отличительные особенности гостиничного продукта.</p> | <p>Определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</p> <p>Раскрывать специфику гостиничной услуги.</p> <p>Характеризовать особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</p> <p>Раскрывать этапы жизненного цикла гостиничного продукта.</p> <p>Характеризовать Основные направления повышения эффективности обслуживания.</p> <p>Характеризовать отличительные особенности гостиничного продукта.</p> | <p>Методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</p> <p>Методами анализа факторов, влияющих на работу с потребителем</p> <p>принципов организации обслуживания потребителей.</p> <p>Методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания.</p> <p>Методами анализа элементов сервисного обслуживания и</p> |

|  |  |   |   |   |
|--|--|---|---|---|
|  |  | <p>Уровни и структура гостиничного продукта</p> <p>Этапы классификации гостиниц и других средств размещения</p> <p>Этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.</p> | <p>Раскрывать уровни и структуру гостиничного продукта</p> <p>Определять направления повышения эффективности обслуживания</p> <p>Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности</p> <p>Характеризовать этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса</p> <p>Организовывать, контролировать процессы обслуживания</p> | <p>особенностей «контактной зоны» .</p> <p>Методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.</p> <p>Профессиональной этикой и этикетом</p> <p>Приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;</p> <p>Приемами характеристики структуры гостиничного продукта</p> <p>Методами анализа этапов жизненного цикла гостиничного продукта.</p> <p>Приемами характеристики факторов, влияющие на создание качественного туристского продукта</p> <p>Приемами характеристики отличительных особенностей гостиничного продукта его уровней и основных свойств.</p> |
|--|--|---|---|---|

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | Методами организация и<br>контроля процессов<br>обслуживания |
|--|--|--|--|--|--|



## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Вид учебной работы   | Всего часов | Семестр |     |
|--|-------------|---------|-----|
|  |             | №3      |     |
|  |             | часов   |     |
| 1  | 2           | 3       |     |
| 1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) | 68          | 68      |     |
| В том числе:   |             |         |     |
| Лекции (Л)   | 34          | 34      |     |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)  | 34          | 34      |     |
| Лабораторные работы (ЛР)   |             |         |     |
| Иные виды занятий  |             |         |     |
| 2. Самостоятельная работа студента (всего)   | 76          | 76      |     |
| 3. Курсовая работа (при наличии)   | КП          | -       |     |
|  | КР          |         |     |
| Вид промежуточной аттестации   | зачет (З),  | -       |     |
|  | экзамен (Э) | 36      | 36  |
| ИТОГО: общая трудоемкость  |             |         |     |
|  | часов       | 180     | 180 |
|  | зач. ед.    | 5       | 5   |

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на платформах ZOOM, Skype, Moodle, Microsoft Teams.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

| № семестра | № раздела | Наименование<br>раздела дисциплины (модуля)                   | Содержание раздела<br>в дидактических единицах   |
|------------|-----------|---|--|
| 1          | 2         | 3   | 4  |
| 3          | 1         | Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей  | Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности  |
| 3          | 2         | История развития сервисной деятельности                       | Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.                              |
| 3          | 3         | Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе | Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России.   |
| 3          | 4         | Факторы развития сервисной деятельности                       | Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.  |
| 3          | 5         | Сфера услуг и особенности ее функционирования                 | Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг Жизненный цикл услуги . Ценность услуги.  |
| 3          | 6         | Основы организации сервисной деятельности                     | Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса<br>Процесс обслуживания потребителя «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности.<br>Сущность сервисной технологии и форм обслуживания. |
| 3          | 7         | Проблемы качества и безопасности в                            | Показатели качества услуги   |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   |   | практике современного сервиса  | Качество услуг и обслуживания<br>Управление качеством услуг.<br>Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания .  |
| 3 | 8 | Этика и психология сервисной деятельности                            | Профессиональное поведение и этикет<br>Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем.<br>Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.  |
| 3 | 9 | Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности. | Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности.<br>Специфика гостиничной услуги<br>Гостиничный продукт как комплекс услуг<br>Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы<br>Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу<br>Стандарты обслуживания в средствах размещения.<br>Этапы классификации гостиниц и других средств размещения |

2.2. Перечень лабораторных работ (при наличии), примерная тематика курсовых работ (при наличии)

Лабораторный практикум не предусмотрен.

Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану.

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 76 часов (указать в соответствии с учебным планом). Видами СРС являются подготовка:

- к практической работе;
- к индивидуальному собеседованию;
- к тестированию знаний фактического материала;
- к защите электронных рефератов-презентаций;
- к творческим заданиям.

#### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине (модулю).

*Рейтинговая система в Университете не используется.*

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

##### 5.1. Основная литература

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год  |
|-------|---|
| 1     | 2   |
| 1     | Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=221313">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=221313</a> (29.11.2019).   |
| 2     | Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457959</a> (29.11.2019). |
| 3     | Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - ISBN 978-5-4383-0039-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225942">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225942</a> (29.11.2019).  |

##### 5.2. Дополнительная литература

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год   |
|-------|--|
| 1     | 2  |
| 1     | Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учебное пособие / - 2-е изд., испр. - Рек. УМО. М.: Аспект Пресс, 2006. |
| 2     | Велединский В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / В. Г. Велединский. - 2-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2013. - 176 с.  |
| 3     | Романович Ж. А., Калачев С. Л..Сервисная деятельность [Текст] : учебник - Доп. Мин. образования и науки РФ. М. : Дашков и К, 2012.   |
| 4     | Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие - Рек. УМО. М. : Дашков и К, 2013.                                 |

|    |   |
|----|---|
| 5  | Скобкин. С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учебное пособие М. : Магистр, 2007.  |
| 6  | Федцов В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса [Текст] : учебное пособие - Рек. УМО.  |
| 7  | Введение в специальность. История сервиса [Текст] : учебное пособие / Д. А. Аманжолова, В. Э. Багдасарян, В. Н. Горлов и др. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.  |
| 8  | Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск : НГТУ, 2015. - 104 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-2796-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438415">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=438415</a> (29.11.2019). |
| 9  | Иванова, Н.С. Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 167 с. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/63846">https://e.lanbook.com/book/63846</a> . — Загл. с экрана. (дата обращения 05.12.2019)   |
| 10 | Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. — 116 с. — Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/90171">https://e.lanbook.com/book/90171</a> . — Загл. с экрана. (дата обращения 05.12.2019)  |

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 28.11.2019).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
3. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 28.11.2019).
4. World Trade Organization [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: [https://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/statis\\_e.htm](https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/statis_e.htm), свободный (дата обращения: 28.11.2019).
5. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
7. Лица России [Электронный ресурс] : мультимедийный проект. – Режим доступа: <http://rusnations.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
8. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
9. Основные социально-экономические показатели [Электронный ресурс] : [сайт] // ИКСИ. – Режим доступа: <https://icss.ru/macro>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
10. Прайм. Агентство экономической информации [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://1prime.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
11. Труды преподавателей [Электронный ресурс] : коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 28.11.2019).
12. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 28.11.2019).
13. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс] : базы данных и аналитические публикации. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
14. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 - ]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).

15. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)\*

1. Закон о защите прав потребителя" - <http://www.zakon-o-potrebitele.ru>
2. Общероссийский классификатор услуг (ОКУН) - <http://www.klassifikators.ru/okun>
3. Объединение потребителей России На сайте содержится информация о защите прав потребителей товаров и услуг.[Электронный ресурс] - [www.potrebitel-russia.ru](http://www.potrebitel-russia.ru)
4. Торговля в России. 2011: Стат. сб./ Росстат. - М., 2011. – 519 с. URL: [http://gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/publishing/catalog/statisticCollections/doc\\_113991665360](http://gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/publishing/catalog/statisticCollections/doc_113991665360) Информационный портал Консультант Плюс [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
5. Российский туризм. [http://russiantourism.ru/main/main\\_15143.html](http://russiantourism.ru/main/main_15143.html) [Russiantourism.ru](http://russiantourism.ru) – это портал о туризме в России и ближнем зарубежье.
6. Все о туризме. Туристическая библиотека. [http://tourlib.net/books\\_tourism/aleks21.htm](http://tourlib.net/books_tourism/aleks21.htm). Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека» посвящен проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях и рекреации, а также обсуждения проблем туристического образования.
7. Мальская, М.П. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] / М.П. Мальская, Л.Г. Пандяк. – Электрон текст дан. – Режим доступа: [http://uchebnikonline.ru/turizm/gotelniy\\_biznes\\_-\\_malska\\_mp/yakist\\_obsługovuvannya\\_gotelniy\\_sferi.htm](http://uchebnikonline.ru/turizm/gotelniy_biznes_-_malska_mp/yakist_obsługovuvannya_gotelniy_sferi.htm).
8. Панель домашнего потребления (SCIF Panel) Этот сайт посвящен уникальному российскому проекту по изучению предпочтений в покупках и потреблении различных товаров повседневного спроса, а также потребления в сфере услуг. [Электронный ресурс], – Режим доступа: <http://romir.ru/> .
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - На сайте содержится обзорная, аналитическая и статистическая информация о рынке гостиничных услуг[Электронный ресурс] <http://www.frontdesk.ru> .
10. Гильдии Маркетологов. На сайте содержится информация в сфере маркетинговые статьи, книги, электронные учебники. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.marketologi.ru/> .

5.5. Периодические издания

1. Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии. [Электронный ресурс] –

- Режим доступа: <http://ratanews.ru/statistics/> . RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств, РАТА).
2. Журнал «Турбизнес» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://tourbus.ru/> Журнал для специалистов туристической отрасли и для всех, кому важно быть в курсе мировых тенденций в travel индустрии. Издается с 1997 г.
  3. Журнал «Гостиничное дело» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://gostdelo.ru/> Журнал "Гостиничное дело" предназначен для профессионалов индустрии гостеприимства: администраторов, топ-менеджеров, маркетологов и других специалистов гостиничного дела, а также инвесторов и девелоперов.
  4. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.hospitality.ru> Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - это специализированное информационно-аналитическое издание для гостиничного, ресторанного и курортного бизнеса. Журнал является официальным русскоязычным изданием Международной Ассоциации Отелей и Ресторанов (И&РА).  
 В каждом номере публикуются аналитические статьи, посвященные оборудованию, технологиям, отделке интерьера, мебели, системам управления и многое другое для гостиничных и курортных комплексов, а также предприятий общественного питания.  
 Журнал является официальным информационным партнером Best Eastern Hotels, Членом Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО), Членом Российского Союза Туриндустрии, Членом Московской Областной Гостиничной Ассоциации, официальным со-организатором и информационным партнером выставки ПИР.
  5. Журнал «Сервис plus» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://philosoph.ru/> «Сервис plus» является первым в России и одним из немногих мультидисциплинарных рецензируемых научных изданий, специализирующихся на проблемах сервиса. Основная цель журнала – формирование комплексной системы знаний в сфере предоставления сервисных услуг в условиях развития современного рынка на основе исследований поведения потребителей. Журнал издается на регулярной основе, 4 раза в год, в своем портфеле имеет статьи зарубежных авторов.
  6. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.spst-journal.org/> Журнал "Современные проблемы сервиса и туризма" (англ. "Service and Tourism: Current Challenges") является одним из авторитетных и популярных периодических научно-практических изданий в России, посвященных проблемам сервиса и туризма. Журнал специализируется на публикации научных, научно-практических статей по туристско-рекреационной проблематике,

соответствующих направлениям науки

7.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Указываются требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные лекционные аудитории, в том числе, для проведения лекций с использованием мультимедийных и интерактивных технологий. Лекционные аудитории должны быть оснащены: видеопроектором, экраном, ноутбуком с необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint), затемненными окнами, периферией к оборудованию, интерактивной доской с периферией.

6.2 Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

Рабочее место преподавателя и студента должно быть оснащено: стационарным компьютером или ноутбуком с периферией и необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint).

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Вид учебных занятий | Организация деятельности студента  |
|---------------------|--|
| Лекция              | В процессе лекционного занятия студент должен выделять важные моменты, выводы, анализировать основные положения. Если при изложении материала преподавателем создана проблемная ситуация, пытаться предугадать дальнейший ход рассуждений. Это способствует лучшему усвоению материала лекции и облегчает запоминание отдельных выводов. На лекции необходимо обращать внимание не только на текстовое содержание или устное изложение, но и на весь, предлагаемый преподавателем иллюстративный материал в электронной презентации. Для более прочного усвоения знаний лекцию необходимо конспектировать. Конспект лекций должен быть в отдельной тетради. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на лабораторных занятиях. |
| Тестирование        | Перед тем как приступить к подготовке, необходимо ознакомиться с темами, которые будут включены в контрольную работу и ответить на рекомендуемые вопросы. Нужно изучить содержание учебника и прочитать темы раздела,  |



|   |   |
|---|---|
|   | которые будут проверяться на контрольной. Вместе с текстом учебного пособия нужно прочитать лекции по данной теме и повторить содержание практических работ, так как часто вопросы тестов сформулированы по практическим заданиям. Повторение тем следует начинать от сложных к простым.. На тесты с развернутым ответом отводится времени в среднем от 20 до 30 минут.   |
| Практические занятия                      | Практические занятия по «Сервисной деятельности» ставят целью научить студентов навыками работы с различными источниками информации и закрепить знания, полученные при изучении теоретического курса. Целью проведения семинарских занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» является закрепление полученных знаний, формирование умений и профессиональных навыков, компетентного принятия решений. Задачами практических занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» являются: - получение базовых представлений об истории развития сервиса; представление о сущности и классификации услуг как формы удовлетворения потребностей человека, специфики психологических, этических, эстетических, организационно-технологических аспектов культуры сервиса, маркетинга в сфере услуг; - изучение форм, методов и правил обслуживания потребителей. Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно- теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые ситуации, с которыми должен справляться специалист в области сервиса на предприятиях сервисной отрасли. |
| Контрольная работа/индивидуальное задание | Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.  |
| Подготовка к экзамену                     | При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, материалы практических работ.. Подготовка к экзамену - это тщательная систематизация материала при вдумчивом повторении, запоминании формулировок, установлении внутри предметных связей, увязке различных тем и разделов, закреплении путем решения задач. Необходимо посетить консультации перед экзаменом, также можно воспользоваться индивидуальными консультациями с преподавателем. Здесь студент имеет полную возможность получить ответ на все неясные ему вопросы. А для этого он должен проработать до консультации весь курс..  |

## 8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА:

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

### Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

| Название ПО                           | № лицензии                           |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Операционная система WindowsPro       | Договор №65/2019 от 02.10.2019       |
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security | Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г. |
| Офисное приложение Libre Office       | Свободно распространяемое ПО         |
| Архиватор 7-zip                       | Свободно распространяемое ПО         |

|  |                              |
|--|------------------------------|
| Браузер изображений Fast Stone ImageViewer | Свободно распространяемое ПО |
| PDF ридер Foxit Reader                     | Свободно распространяемое ПО |
| Медиа проигрыватель VLC mediaplayer        | Свободно распространяемое ПО |
| Запись дисков Image Burn                   | Свободно распространяемое ПО |
| DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in           | Свободно распространяемое ПО |

**Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):**

| Название ПО                                | № лицензии                           |
|--|--------------------------------------|
| Операционная система Windows <sup>1</sup>  |                                      |
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security      | Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г. |
| Офисное приложение Libre Office            | Свободно распространяемое ПО         |
| Архиватор 7-zip                            | Свободно распространяемое ПО         |
| Браузер изображений Fast Stone ImageViewer | Свободно распространяемое ПО         |
| PDF ридер Foxit Reader                     | Свободно распространяемое ПО         |
| Медиа проигрыватель VLC mediaplayer        | Свободно распространяемое ПО         |
| Запись дисков Image Burn                   | Свободно распространяемое ПО         |
| DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in           | Свободно распространяемое ПО         |

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются: вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.); набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>); система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

## 9. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ

---

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»**

Утверждаю:

Декан естественно-географического  
факультета



С.В. Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

**Аннотация рабочей программы дисциплины  
«Сервисная деятельность»**

Направление подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)  
Гостиничная деятельность

Квалификация  
бакалавр

Форма обучения  
очная

Рязань 2020

### 1. Цель освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, знакомство с современным рынком услуг; освоение комплекса знаний, умений и навыков в сервисной деятельности, изучение основных и перспективных направлениях сервисной деятельности.

### Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

Дисциплина изучается на 2 курсе (3 семестр).

**2. Трудоемкость дисциплины:** 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

**3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы и индикаторами достижения компетенций:**

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине<br>В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | Знать   | Уметь   | Владеть (навыками)  |
| 3  | 4   | 5   | 6   |
| УК-5.3.  | Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы | Определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Анализировать функции сферы услуг Определять роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека. Характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности. Характеризовать исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира | Методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности Методами анализа функции сферы услуг Методами анализа развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе Методами анализа исторических этапов развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира Методами определения роли сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека. |

|         |  |  |   |
|---------|--|--|---|
|         | <p>истории развития сервиса в России.</p> <p>Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России.</p> <p>. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности, функции сферы услуг. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Услугу как специфический продукт сервисной деятельности.</p> <p>Классификации услуг в практике разных стран.</p> <p>Объективные факторы развития услуг в России.</p> <p>Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России.</p> <p>Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России</p> | <p>Характеризовать развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе</p> <p>Раскрывать факторы развития услуг в России.</p> <p>Характеризовать государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций</p> <p>Характеризовать классификации услуг в сервисной деятельности.</p> | <p>Методами характеристики факторов развития сервисной деятельности.</p>  |
| ПК-7.1. | <p>Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.</p> <p>Российская модель классификации услуг</p> <p>Жизненный цикл услуги.</p> <p>Ценность услуги.</p> <p>Показатели качества услуги</p> <p>Качество услуг и обслуживания</p> <p>Управление качеством услуг.</p> <p>Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания .</p> <p>Этапы классификации гостиниц и других средств размещения</p>  | <p>Характеризовать государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций</p> <p>Характеризовать российскую модель классификации услуг</p> <p>Порядок аттестации гостиниц и других средств размещения</p>  | <p>Методами характеристики государственно-правовое регулирования сервисной деятельности</p> <p>Методами определения этапов классификации гостиниц и других средств размещения</p> <p>Методами определения порядка аттестации гостиниц и других средств размещения</p> |
| ПК-7.2. |  | Охарактеризовать   | Методами контроля   |

|         |  |   |   |
|---------|--|---|---|
|         | <p>Модель качества услуг</p> <p>Критерии и уровни качества услуг</p> <p>Модель восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания</p> <p>Принципы организации обслуживания потребителей.</p> <p>Элементы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Сущность сервисной технологии и форм обслуживания</p>      | <p>модель качества услуг</p> <p>Раскрывать критерии и уровни качества услуг</p> <p>Охарактеризовать модель восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг гостиничной индустрии</p> <p>Организовывать, и контролировать процессы обслуживания</p> <p>Раскрывать элементы сервисного обслуживания потребителей</p> <p>Анализировать этапы сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.</p> | <p>процессов качества обслуживания</p> <p>Методами анализа модели качества услуг</p> <p>Методами изучения критерий и уровней качества услуг</p> <p>Методами анализа модели восприятия потребителем качества услуги</p> <p>Может организовывать, и контролировать процессы обслуживания</p> <p>Стандартами качества и нормами безопасности комплексного гостиничного обслуживания</p> <p>Навыками анализа профессиональных стандартов обслуживания.</p> <p>Методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.</p> <p>Приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;</p> |
| ПК-7.3. | <p>Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</p> <p>Специфика гостиничной услуги. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы</p> <p>Этапы жизненного цикла гостиничного продукта.</p> <p>Факторы, влияющие на создание качественного гостиничного продукта.</p> <p>Основные направления повышения эффективности</p> | <p>Определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</p> <p>Раскрывать специфику гостиничной услуги.</p> <p>Характеризовать особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</p> <p>Раскрывать этапы жизненного цикла гостиничного продукта.</p>   | <p>Методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</p> <p>Методами анализа факторов, влияющих на работу с потребителем</p> <p>принципов организации обслуживания потребителей.</p> <p>Методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания.</p> <p>Методами анализа элементов сервисного обслуживания потребителей и особенностей «контактной</p>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>обслуживания.</p> <p>Отличительные особенности гостиничного продукта.</p> <p>Уровни и структура гостиничного продукта</p> <p>Этапы классификации гостиниц и других средств размещения</p> <p>Этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса.</p> | <p>Характеризовать Основные направления повышения эффективности обслуживания.</p> <p>Характеризовать отличительные особенности гостиничного продукта.</p> <p>Раскрывать уровни и структуру гостиничного продукта</p> <p>Определять направления повышения эффективности обслуживания</p> <p>Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности</p> <p>Характеризовать этику и психологию взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем на предприятиях сервиса</p> <p>Организовывать, и контролировать процессы обслуживания</p> | <p>зоны» .</p> <p>Методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.</p> <p>Профессиональной этикой и этикетом</p> <p>Приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;</p> <p>Приемами характеристики структуры гостиничного продукта</p> <p>Методами анализа этапов жизненного цикла гостиничного продукта.</p> <p>Приемами характеристики факторов, влияющие на создание качественного туристского продукта</p> <p>Приемами характеристики отличительных особенностей гостиничного продукта его уровней и основных свойств.</p> <p>Методами организация и контроля процессов обслуживания</p> |
|--|---|--|

#### 4. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

Экзамен 2 курс (3 семестр).

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.