

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«Сервисная деятельность»

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

с направленностью (профилем)
Гостиничная деятельность

Форма(ы) обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-22

Тула 2022 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
рабочей программы дисциплины (модуля)

Разработчик:

Жаркова В.Л., доцент каф. ТИГ,
канд. техн. наук, доцент
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины (модуля) является ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм, перспективами развития сервиса в различных регионах России, странах мира.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- являются приобретение студентами знаний и навыков в области сервисной деятельности, современных технологий и методов ее организации;
- изучение закономерностей и основных тенденций развития, диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, изучение основных понятий сервисной деятельности;
- оценка современного состояния рынка услуг в России и странах зарубежья и прогноз развития в сфере сервиса.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина (модуль) относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина (модуль) изучается во 3 семестре.

3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

основные положения системы менеджмента качества, стандартов в сфере гостеприимства (код компетенции – ОПК-3, код индикатора – ОПК-3.1).

Уметь:

оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (код компетенции – ОПК-3, код индикатора – ОПК-3.2).

Владеть:

навыками обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ) (код компетенции – ОПК-3, код индикатора – ОПК-3.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

4 Объем и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Объем дисциплины (модуля), объем контактной и самостоятельной работы обучающегося при освоении дисциплины (модуля), формы промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Общий объем в академических часах	Объем контактной работы в академических часах						Объем самостоятельной работы в академических часах
				Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Клинические практические занятия	Консультации	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения										
3	Э, КР	5	180	32	32	-	-	3	0,5	112, 5
Итого	Э, КР	5	180	32	32	-	-	3	0,5	112, 5
Заочная форма обучения										
3	Э, КР	5	180	2	14	-	-	3	0,5	160,5
Итого	Э, КР	5	180	2	14	-	-	3	0,5	160,5

Условные сокращения: Э – экзамен, ЗЧ – зачет, ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой), КР – защита курсового проекта, КР – защита курсовой работы.

4.2 Содержание лекционных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
3 семестр	
1	Виды сервисной деятельности
2	Разновидность услуг и их характеристика
3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
4	Качество услуг в сервисной деятельности
5	Ценность услуги
6	Конкурентная стратегия и конкурентоспособность услуг
7	Маркетинг в сфере сервиса
8	Организация обслуживания потребителей
9	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
3 семестр	
1	Виды сервисной деятельности
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
3	Организация обслуживания потребителей
4	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

4.3 Содержание практических (семинарских) занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
3 семестр	
1	Разновидность услуг и их характеристика. Элементы оказания услуг
2	Конкурентоспособность услуг
3	Коммуникации рынка услуг (Методы стимулирования)
4	Жизненный цикл сервисных услуг
5	Качество услуги с точки зрения потребителя

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
3 семестр	
1	Разновидность услуг и их характеристика. Элементы оказания услуг
2	Конкурентоспособность услуг
3	Коммуникации рынка услуг (Методы стимулирования)
4	Жизненный цикл сервисных услуг
5	Качество услуги с точки зрения потребителя

4.4 Содержание лабораторных работ

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой

4.5 Содержание клинических практических занятий

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой.

4.6 Содержание самостоятельной работы обучающегося

Очная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
3 семестр	
1	Выполнение курсовой работы

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

Заочная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
3 семестр	
1	Выполнение курсовой работы
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекционные занятия
4	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

5 Система формирования оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося

Очная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
3 семестр			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	5
		Работа на практических занятиях	10
		Выполнение контрольных мероприятий	15
		Итого	30
	Второй рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	5
		Работа на практических занятиях	10
		Выполнение контрольных мероприятий	15
		Итого	30
Промежуточная аттестация	Экзамен		40 (100*)
	Защита курсовой работы		100

* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

Заочная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
3 семестр			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	5
		Работа на практических занятиях	10
		Выполнение контрольных мероприятий	15
		Итого	30

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
	Второй рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	5
		Работа на практических занятиях	10
		Выполнение контрольных мероприятий	15
		Итого	30
Промежуточная аттестация	Экзамен		40 (100*)
	Защита курсовой работы		100

* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

Шкала соответствия оценок в стобальной и академической системах оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Система оценивания результатов обучения	Оценки			
Стобальная система оценивания	0 – 39	40 – 60	61 – 80	81 – 100
Академическая система оценивания (экзамен, дифференцированный зачет, защита курсового проекта, защита курсовой работы)	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Академическая система оценивания (зачет)	Не зачтено	Зачтено		

6 Описание материально-технической базы (включая оборудование и технические средства обучения), необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) требуется:

- Видеопроектор.
- Экран.
- IR пульты для экрана и видеопроектора.
- Ноутбук.

7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие /Н.А. Платонова [и др.]; под А.А. Федулина. — М.: КНОРУС, 2016. —432 с. — (Бакалавриат).- Режим доступа: <http://www.book.ru/view/916809>, по паролю

2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — М. : КНОРУС, 2012. — 168 с. - <http://www.book.ru/view/907452>, по паролю

7.2 Дополнительная литература

1 Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учеб. пособие для вузов / В.С. Сенин, А.В. Денисенко .– М. : Финансы и статистика, 2007 .– 144с.

1. Сафонова Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма: учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. – М.: Академия, 2009. – 128 с.

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. ЭБС IPRBooks универсальная базовая коллекция изданий. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. — Загл. с экрана.

2. Электронный читальный зал «БИБЛИОТЕХ» : учебники авторов ТулГУ по всем дисциплинам.- Режим доступа: <https://tsutula.bibliotech.ru/>, по паролю.- Загл. С экрана

3. Научная Электронная Библиотека eLibrary – библиотека электронной периодики, режим доступа: <http://elibrary.ru/> , по паролю.- Загл. с экрана.

4. НЭБ КиберЛенинка научная электронная библиотека открытого доступа, режим доступа <http://cyberleninka.ru/> ,свободный.- Загл. с экрана.

5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://window.edu.ru>. - Загл. с экрана.

9 Перечень информационных технологий, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

9.1 Перечень необходимого ежегодно обновляемого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Текстовый редактор Microsoft Word;
2. Программа для работы с электронными таблицами Microsoft Excel;
3. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint;
5. Классификатор ОКАТО;
6. Yandex (браузер);
7. STDU Viewer (программа для просмотра pdf).
8. Пакет офисных приложений «Мой офис».

9.2 Перечень необходимых современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Компьютерная справочная правовая система Консультант Плюс.