

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»  
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



И.Ю. Пономарева

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
**по выполнению курсовой работы**  
**по дисциплине**  
**«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

**основной профессиональной образовательной программы**  
**высшего образования – программы бакалавриата**

по направлению подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**

с направленностью (профилем)  
**Гостиничная деятельность**

Формы обучения: *очная, заочная*

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-23

Тула 2023 год

**Разработчик методических указаний**

Жаркова В.Л., доцент каф. ТИГ, к.т.н., доцент  
(*ФИО, должность, ученая степень, ученое звание*)



## СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2 КУРСОВАЯ РАБОТА.....	4
2.1 Цель работы.....	4
2.2 Последовательность выполнения курсовой работы.....	5
2.3 Тема курсовой работы.....	5
2.4 Структура и содержание курсовой работы.....	6
3 Список рекомендуемой литературы.....	8

## **1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Дисциплина «Сервисная деятельность» содержит знания для успешного осуществления деятельности в сфере услуг, призванной удовлетворить потребности того или иного клиента, вводит студента в обширный круг проблем сервиса. Целью изучения данной дисциплины является ознакомление студентов с предпосылками развития сервисной деятельности и тех общественных условий, которые сделали ее одним из ведущих секторов современной мировой экономики и овладение студентами знаниями для выработки стратегии, проведения анализа и прогноза развития сервисной деятельности, который зависит от ситуации в экономике, в политической среде, от культурных традиций, психологии потребителя и т.п. Понимание теоретических основ сервисной деятельности является необходимой базой для квалифицированного решения ее конкретных практических задач, которые изучаются в других прикладных учебных курсах.

## **2. КОНТРОЛЬНО-КУРСОВАЯ РАБОТА**

Курсовую работу (КР) по дисциплине "Сервисная деятельность" студенты выполняют в соответствии с учебным планом.

### **2.1 Цель работы**

Целью выполнения КР является ознакомление с обширным кругом проблем сервиса и возможных путей их решения.

Выполнение курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность» преследует следующие цели:

- углубленное изучение материала курса, формирующее у студентов способность целостного восприятия, интерпретации и оценки различных сторон сервисной деятельности;
- применение знаний, полученных студентами при изучении смежных дисциплин: экономика, маркетинг, менеджмент, а также философия, психология и социология;
- развитие навыков самостоятельной работы с литературой.

- формирование практических навыков анализа организации сервисной деятельности конкретного предприятия сферы услуг

## **2.2 Последовательность выполнения курсовой работы.**

Процесс подготовки и защиты курсовой работы состоит из следующих этапов:

1. Выбор темы.
2. Подбор литературных источников по теме и источников информации для выполнения работы.
3. Составление плана.
4. Изучение подобранных литературных источников и фактического материала конкретного предприятия сферы услуг.
5. Систематизированная обработка и анализ собранного по теме курсовой работы теоретического и практического материала.
6. Написание текста курсовой работы.
7. Защита курсовой работы.

## **2.3 Темы курсовых работ**

Задачей КР является изучение сервисных технологий, применяемых на любом предприятии туризма и гостеприимства в процессе создания услуг.

Необходимо подробно описать все средства (методики, технологии, требования, политику), применяемые на предприятии, дать им технологическую и функциональную характеристику. При описании технологий сервиса, применяемых на предприятии требуется выявить недостатки, преимущества, требования стандартов, инновационные подходы и возможные перспективы развития производства товаров и услуг с целью создания качественного и конкурентоспособного продукта.

Тема контрольно-курсовой работы выбирается студентом самостоятельно, исходя из того, что основным заданием работы является описание процесса предоставления услуги потребителю на конкретном предприятии. Это могут быть:

1) гостиница или отель (деловой центр, spa-отель, частная усадьба, отель в горной местности, придорожный отель, гостиничный конференц-центр, отель на воде, гостиничный комплекс загородный, спортивный гостиничный центр, гостиничный комплекс в центре города, санаторий-профилакторий, спортивно-развлекательный загородный комплекс, этнодеревня, водолечебница, сельский отдых (частный бизнес), база отдыха, детский оздоровительный лагерь, охотничье-рыболовная база и т.п.);

2) турфирма;

3) ресторан или кафе;

4) музей или выставочный центр и т.п.

**Введение**

**1.Описание предприятия**

**2.Разновидность предоставляемых услуг**

**3.Организационно-технологические аспекты сервиса на предприятии**

**4.Качество и ценность услуг на предприятии**

**5.Конкурентная стратегия и конкурентоспособность услуг**

**6.Организация обслуживания потребителей**

**7.Инновационные подходы к обслуживанию**

**Заключение**

**Список использованных источников**

ТЕМА КР СОГЛАСОВЫВАЕТСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ И ФИКСИРУЕТСЯ В ЖУРНАЛЕ.

## **2.4 Структура и содержание курсовой работы.**

Курсовая работа должна иметь следующую примерную структуру: титульный лист, содержание, введение, основная часть, которая разбивается по разделам, заключение, список использованных источников, приложения.

Во введении необходимо обосновать актуальность выбранной темы, сформировать цель и задачи исследования

В теоретическом разделе работы следует осмыслить высказывания различных авторов, стоящих на разных теоретических позициях, и показать, какие из них, с точки зрения студента, являются более правильными.

Работа должна содержать анализ организации и работы конкретной сервисной фирмы, в итоге которого должны быть сформулированы выводы и предложения, вытекающие из работы, возможные к принятию управленческие решения.

Общий объем курсовой работы не менее 35 листов.

Список литературы должен содержать не менее 15 наименований использованных литературных источников, включая отечественные и зарубежные публикации.

### 3. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ И РЕКОМЕНДОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

#### Основная литература

1. Лойко О. Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2019. – 304 с.
2. Сафонова Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма: учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. – М.: Академия, 2019. – 128 с.
3. Третьякова, Т. Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов / Т. Н. Третьякова. – М.: Академия, 2018. – 270 с.

#### Дополнительная литература

1. О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1. – М.: Юрайт-М, 2002. – 32 с.
2. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для вузов / Г. А. Аванесова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2007. – 320 с.
3. Власов П.К. Психология менеджмента / П.К.Власов [и др.]; под ред. Г.С. Никифорова. – Харьков: Гуманитарный центр, 2007. – 512с.
4. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]; под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити, 2008. – 415с.
5. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская; под общ. ред. Ю.М. Краковского. – М., Ростов н/Д: МарТ, 2006. – 256с.
6. Кибанов А.Я. Государственный университет управления Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Кибанов [и др.]; Гос. Ун-т Управления. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 302с.
7. Москвин В.А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В.А.Москвин. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 384с.
8. Рысев Н. Ю. Активные продажи / Н. Ю. Рысёв. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2011. – 413 с.
9. Семенов А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: учеб. пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – 4-е изд., испр. и доп. – М., 2006. – 276с.

#### Периодические издания

1. Сервис plus: научный журнал. – М.: Вторая типография
2. Туризм: практика, проблемы, перспективы: ежемесячный журнал для профессионалов. – М.: "Агентство Информбанк"

#### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Научный журнал Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

[http://rguts.ru/electronic\\_journal](http://rguts.ru/electronic_journal)