

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, информационных технологий и креативных индустрий
Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.01 Сервис в индустрии гостеприимства

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2026

Автор программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Выжимова Наталия Геннадьевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры сервиса и туризма «16» июня 2026 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, информационных технологий и креативных индустрий, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	19
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	20

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами, в том числе, с использованием современных цифровых технологий

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами, в том числе, с использованием современных цифровых технологий	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами, в том числе, с использованием современных цифровых технологий

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения				
		Очная (семестр)				
		3	4	5	6	7
1	Event менеджмент в индустрии гостеприимства					+
2	Деловой этикет в сфере гостеприимства (на иностранном языке)				+	
3	Деловые коммуникации в сервисе (на иностранном языке)			+		
4	Контроллинг гостинично-ресторанной деятельности	+	+			

5	Методы принятия управленческих решений			+		
6	Сервисная практика			+	+	
7	Формирование и продвижение гостиничного и ресторанного продукта			+	+	

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Сервис в индустрии гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Сервис в индустрии гостеприимства» изучается в 5 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 4 з.е.

Очная: 4 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	144
Контактная работа	56
Лекции (Лекции)	14
Практические (Практ. раб.)	42
Самостоятельная работа (СР)	52
Экзамен	36

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
5 семестр					
1	Основы теории услуг	4	6	6	Собеседование; Опрос
2	Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства	2	8	8	Опрос
3	Сущность системы сервиса	2	8	8	Тестирование; Реферат

4	Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	2	6	8	Опрос; Собеседование
5	Осуществление услуг	2	6	10	Собеседование
6	Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители	2	8	12	Тестирование; Реферат

Тема 1. Основы теории услуг (ПК-4)

Лекция.

Дается определение понятию услуги. Свойства услуги. Особенности услуг. Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг

Практическое занятие.

- 1 Понятие и особенности оказания сервисных услуг в индустрии гостеприимства.
- 2 Структура индустрии гостеприимства.
- 3 Характеристика рынка гостиничных услуг.
- 4 Характеристика основных показателей услуг.

Задания для самостоятельной работы.

1. Провести анализ международного опыта форм и видов туризма.
2. Сделать анализ в письменном виде на тему «Роль и значение сервиса в мире».

Тема 2. Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства (ПК-4)

Лекция.

Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности. Специфика услуги в индустрии гостеприимства. Гостиничный продукт как комплекс сервисных услуг. Понятие и виды гостиничных услуг. Критерии качества гостиничных услуг. Современные тенденции развития гостиничного сервиса. Специфика туристических, экскурсионных услуг. Определяющая роль персонала в качестве услуг индустрии гостеприимства

Практическое занятие.

1. Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности.
2. Специфика услуги в индустрии гостеприимства.
3. Гостиничный продукт как комплекс сервисных услуг.
4. Понятие и виды гостиничных услуг.

Задания для самостоятельной работы.

1. Сделать анализ в письменном виде на тему «Критерии качества гостиничных услуг».
2. Аргументировать тезис об определяющей роли персонала в качестве услуг индустрии гостеприимства.

Тема 3. Сущность системы сервиса (ПК-4)

Лекция.

Характеризуется Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя и т.д.. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.

Практическое занятие.

1. Понятие и основные характеристики сервиса.
2. Виды сервисной деятельности.
3. Основные подходы к осуществлению сервиса.
4. Тенденции современного сервиса

Задания для самостоятельной работы.

1. Психология процесса обслуживания потребителей.
2. Проанализировать классификации потребностей в услугах.
3. Контактная зона.
4. Выявления видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения потребностей человека.

Тема 4. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг (ПК-4)

Лекция.

Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.

Практическое занятие.

1. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
2. Требования по предоставлению услуг.
3. Договор как основание для оказания услуг потребителю.
4. Методы обслуживания специалистом по сервису.

Задания для самостоятельной работы.

1. Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг.
2. Определение качества сервисных услуг, система контроля качества.
3. Оценка процесса обслуживания потребителей.
4. Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги.
5. Соблюдение требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг.

Тема 5. Осуществление услуг (ПК-4)

Лекция.

Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника.

Практическое занятие.

1. Качество услуги.
2. Качество обслуживания.
3. Система показателей услуг.
4. Формы обслуживания потребителей.
5. Методы обслуживания потребителей.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ показателей профессионального уровня персонала в контактной зоне.
2. Анализ профессиональных качеств сотрудника.
3. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 6. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители (ПК-4)

Лекция.

Гость как потребитель услуг. Роль турагента и туроператора в индустрии гостеприимства. Специфика продукта в индустрии гостеприимства по отношению к потребителю. Обеспечение качества сервисной деятельности. Изучение потребителей. Понятие клиентоориентированности. Лояльность как результат сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. Приемы формирования потребительской лояльности. Обратная связь. Интернет как коммуникационная среда взаимодействия с потребителем в индустрии гостеприимства.

Практическое занятие.

1. Специфика продукта в индустрии гостеприимства по отношению к потребителю.
2. Обеспечение качества сервисной деятельности.
3. Понятие клиентоориентированности.
4. Лояльность как результат сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.

Задания для самостоятельной работы.

1. Приемы формирования потребительской лояльности.
2. Обратная связь гостя и объекта гостеприимства.
3. Интернет как коммуникационная среда взаимодействия с потребителем в индустрии гостеприимства.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

5 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Основы теории услуг	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять
		Опрос	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
2.	Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства	Опрос	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
3.	Сущность системы сервиса	Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – 75-100% правильных ответов в тесте, 5 баллов – 50-74% правильных ответов в тесте, 3 балла – 25-50% правильных ответов в тесте, 1 балл - менее

		Реферат	10	Реферат оценивается по 10 балльной шкале. Критерии оценки реферата: - новизна текста – 2 балла; - степень раскрытия сущности вопроса – 4 балла; - обоснованность выбора источников – 2 балла; - соблюдение требований к оформлению – 2 балла. Новизна текста: а) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие содержания теме и плану реферата; б) полнота и глубина знаний по теме; в) обоснованность способов и методов работы с материалом; г) умение работать с исследованиями; д) умение обобщать, систематизировать и структурировать материал, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.), б) умение работать с критической литературой. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; стилевое единство текста, единство жанровых черт. в) соблюдение требований к объёму реферата.
4.	Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Опрос	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Собеседование	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

5.	Осуществление услуг	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять
6.	Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители	Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – 75-100% правильных ответов в тесте, 5 баллов – 50-74% правильных ответов в тесте, 3 балла – 25-50% правильных ответов в тесте, 1 балл - менее
		Реферат	10	Реферат оценивается по 10 балльной шкале. Критерии оценки реферата: - новизна текста – 2 балла; - степень раскрытия сущности вопроса – 4 балла; - обоснованность выбора источников – 2 балла; - соблюдение требований к оформлению – 2 балла. Новизна текста: а) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие содержания теме и плану реферата; б) полнота и глубина знаний по теме; в) обоснованность способов и методов работы с материалом; г) умение работать с исследованиями; д) умение обобщать, систематизировать и структурировать материал, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.), б) умение работать с критической литературой. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; стилевое единство текста, единство жанровых черт. в) соблюдение требований к объёму реферата.
7.	Премиальные баллы		20	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 20 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 10 / 15 / 20

8.	Ответ на экзамене	30	10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно» 18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо», 25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».
9.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
10.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Опрос

Тема 1. Основы теории услуг

- 1 Свойства услуги.
- 2 Особенности услуг.
- 3 Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные и т.д.
- 4 Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
- 5 Рынок услуг и его особенности.
- 6 Маркетинговая среда предприятия сервиса.
- 7 Сегментирование рынка услуг.

Тема 2. Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства

1. Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности.
2. Специфика услуги в индустрии гостеприимства.
3. Гостиничный продукт как комплекс сервисных услуг.
4. Понятие и виды гостиничных услуг.

Тема 4. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг

1. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
2. Требования по предоставлению услуг.
3. Договор как основание для оказания услуг потребителю.
4. Методы обслуживания специалистом по сервису.

Реферат

Тема 3. Сущность системы сервиса

1. «Особенности предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса в РФ».
2. Объективные факторы развития сервисной деятельности в российском обществе.
3. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства в России.
4. Роль государственных механизмов в развитии индустрии гостеприимства.
5. Вопросы истории развития индустрии гостеприимства в России.
6. Сущность современного подхода к развитию индустрии гостеприимства в России.
7. Рост спроса на услуги индустрии гостеприимства.
8. Малый и средний бизнес как основные участники российского рынка индустрии гостеприимства.
9. Повышение ориентированности индустрии гостеприимства на иностранного потребителя.
10. Внедрение международных стандартов сервисной деятельности в России.
11. Проблемы сервисной деятельности в индустрии гостеприимства в современной России.

Тема 6. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители

1. Основные факторы развития сервисной деятельности.

2. Зависимость сервисной деятельности от географических факторов.
3. Влияние на сервисную деятельность поведенческих (социально-психологических) факторов.
4. Роль демографических факторов в развитии сервисной деятельности.
5. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности.
6. Выполнение государством сервисных функций.
7. Первичные (витальные) и социальные потребности.
8. Уровень развития экономики и хозяйственная система страны как фактор, влияющий на сервисную деятельность в индустрии гостеприимства.
9. Мораль и культурные традиции, сложившиеся в обществе.
10. Традиции потребления и представление о комфорте, средний уровень жизни как факторы развития индустрии гостеприимства.

Собеседование

Тема 1. Основы теории услуг

1. Понятие и особенности оказания сервисных услуг в индустрии гостеприимства.
2. Структура индустрии гостеприимства.
3. Характеристика рынка гостиничных услуг.
4. Характеристика основных показателей услуг.

Тема 4. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг

1. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг.
2. Определение качества сервисных услуг, система контроля качества.
3. Оценка процесса обслуживания потребителей.
4. Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги.
5. Соблюдение требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг.

Тема 5. Осуществление услуг

1. Качество услуги.

2. Качество обслуживания.
3. Система показателей услуг.
4. Формы обслуживания потребителей.
5. Методы обслуживания потребителей.

Тестирование

Тема 3. Сущность системы сервиса

1. Гостиница – это:
 - а) средство временного размещения;
 - б) место для проживания туристов;
 - в) здание с номерами для проживания.**

2. Термин "гостеприимство" означает:
 - а) любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям;**
 - б) туризм, отдых, развлечения;
 - в) организация банкетов.

3. В средние века постоялые дворы чаще всего располагались ближе к:
 - а) монастырям;**
 - б) центру города;
 - в) морю, океану.

4. Главная задача гостиничного предприятия:
 - а) предоставление временного жилья;**
 - б) предоставление питания;
 - в) предоставление дополнительных услуг.

5. Какой документ является необходимым для заселения в отель Российской Федерации?
 - а) паспорт гражданина РФ;**
 - б) водительское удостоверение;
 - г) студенческий билет.
1. "Звездная" система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации _____.
 - **Франции**
2. "Ведущие отели мира" — это _____, занимающаяся(-еся) определением лучших отелей мира.
 - **международная корпорация**
3. Самым распространенным в мире и относительно дешевым вариантом размещения в так называемых негостиничных объектах являются _____.
 - **кемпинги**
4. Английское слово "hospitality" (гостеприимство) происходит от старофранцузского "hospice", что означает _____.
 - **странноприимный дом**
5. Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в _____:

• **странах Западной Европы**

6. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:

- **Лас-Вегасе**

7. В ассоциацию "Реле и Шато", основанную во Франции, входят отели в _____ странах мира.

- **40**

8. Из перечисленных вариантов, рестораны бывают следующих категорий _____

- **полносервисные**
- **специализированные**

9. Из перечисленных видов услуг, основные группы услуг гостиничного комплекса включают в себя _____:

- **бытовое обслуживание**
- **досуг**
- **питание**
- **размещение**

10. Из перечисленных функций, служба приема и размещения занимается решением вопросов, связанных с:

- а) бронирование номеров
- б) отправка туристов домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура
- в) прием туристов
- г) **все вышеперечисленное**

Тема 6. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители

1. Из перечисленных функций, служба эксплуатации номерного фонда обеспечивает :

- а) обслуживание туристов в номерах
- б) поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния номеров
- в) техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений
- г) уборка и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта
- д) **все вышеперечисленное.**

2. Из перечисленных целей, основными при создании консорциумов независимых гостиниц являются:

- **поддержание конкурентоспособности наравне с крупными гостиничными цепями**
- **сохранение специфики каждой гостиницы**

3. Индустрия гостеприимства — это сфера предпринимательства, предоставляющая ...

- **питание и жилье вместе с сопутствующими услугами**

4. Качественным параметром стандарта гостиниц является _____ разрядности.

- **категория**

5. Коммерческая служба занимается вопросами _____

- **маркетинговой политики и финансового анализа**

6. Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов Европейского экономического сообщества имеет следующую аббревиатуру:

- ХОРТЕК

7. Крупнейшей в мире гостиничной корпорацией является:

- **Holiday Inns (Holiday Corporation)**

8. Крупнейшей группой гостиничных цепей во Франции является группа

- Accor

9. Курорты тайм-шер есть в _____ странах.

- 75

10. Метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью называется:

- **франчайзингом**

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-4)

1. Понятие и особенности оказания сервисных услуг в индустрии гостеприимства.
2. Структура индустрии гостеприимства.
3. Характеристика рынка гостиничных услуг.
4. Характеристика основных показателей услуг.
5. Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности.
6. Специфика услуги в индустрии гостеприимства.
7. Гостиничный продукт как комплекс сервисных услуг.
8. Понятие и виды гостиничных услуг.
9. Понятие и основные характеристики сервиса.
10. Виды сервисной деятельности.
11. Основные подходы к осуществлению сервиса.
12. Тенденции современного сервиса.
13. Качество услуги.
14. Качество обслуживания.
15. Система показателей услуг.
16. Формы обслуживания потребителей.
17. Методы обслуживания потребителей.
18. Специфика продукта в индустрии гостеприимства по отношению к потребителю.
19. Обеспечение качества сервисной деятельности.
20. Понятие клиентоориентированности.
21. Лояльность как результат сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.
22. Классификации сервисных услуг.
23. Основные сектора индустрии гостеприимства.
24. Гостиничный сектор.
25. Сектор предприятий питания.
26. Сектор транспорта.
27. Сектор досуга и развлечений.
28. Экскурсионное обслуживание.

29. Российский классификатор услуг.
30. Жизненный цикл услуги.
31. Разработка услуги.
32. Внедрение услуги на рынок.
33. Культура обслуживания.

Типовые задания для экзамена (ПК-4)

не предусмотрены

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-4	Студент продемонстрировал знание на высоком уровне современных клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; основных элементов и содержания системы клиентских отношений, принципов и последовательности ее разработки; принципов и методов оценки эффективности работы системы клиентских отношений. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают затруднения
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-4	Студент продемонстрировал знание на хорошем уровне современных клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; основных элементов и содержания системы клиентских отношений, принципов и последовательности ее разработки; принципов и методов оценки эффективности работы системы клиентских отношений. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-4	Студент продемонстрировал базовое знание современных клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; основных элементов и содержания системы клиентских отношений, принципов и последовательности ее разработки; принципов и методов оценки эффективности работы системы клиентских отношений. Вопросы, задаваемые преподавателем, вызывают затруднения
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-4	Студент не знает и не владеет клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности; не знает основные элементы и содержание системы клиентских отношений, не знает принципы и последовательности ее разработки; не знает принципов и методов оценки эффективности работы системы клиентских отношений. Не может ответить на вопросы преподавателя

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;

- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Коломиец А. И. Мировая индустрия гостеприимства : учебное пособие. - Москва: Директ-Медиа, 2023. - 56 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701131>

6.2 Дополнительная литература:

1. Индустрия гостеприимства : методические указания по изучению курса, программа, планы практических занятий, тематика курсовых работ. для студентов гф и зф. - Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2015. - 69 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/145300>
2. Индустрия гостеприимства в сфере транспорта : учебное пособие. направление подготовки 43.03.01 сервис. направленность программы (профиль) сервис в сфере транспорта. квалификация выпускника бакалавр. форма обучения очная. - Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2017. - 29 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/145392>
3. Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте : учебное пособие. направление подготовки 43.03.01 сервис. направленность программы (профиль) производственный сервис. квалификация выпускника бакалавр. форма обучения очная. - Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2016. - 30 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/145433>
4. Туризм и индустрия гостеприимства: исторический опыт и современные тренды: сборник статей Всероссийской конференции с международным участием (16 ноября 2023 г.). - Уфа: БГПУ имени М. Акмуллы, 2023. - 50 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/407501>

6.3 Иные источники:

1. Архив научных журналов - <https://arch.neicon.ru/xmlui/>
2. Гуманитарная электронная библиотека - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html> - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html>
3. Журнал «Вокруг света». Официальный сайт - <http://www.vokrugsveta.ru/vs/>
4. Национальный портал «Природа России» - <http://www.priroda.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Операционная система Microsoft Windows 7, 8, 10

- Лицензия №42574186 от 10.08.2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <https://www.tsutmb.ru/biblio/elektronnyij-katalog/>
2. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
3. Электронный справочник «Информио» . – URL: <https://www.informio.ru>
4. Федеральный портал «Российское образование». – URL: <https://www.edu.ru>
5. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
6. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.