Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.25 Сервисная деятельность»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.02 Туризм
(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины *«Б1.Д.Б.25 Сервисная деятельность»* рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" марта 2026 г.

И.о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент кафедры УПСиТ — И.Л. Полякова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм — Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
С.А. Биктимирова
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации 188487

© Полякова И.Л., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом современных методов и технологий в социально-экономической сфере.

Задачи:

1) теоретический компонент:

- знать содержание ключевых понятий сервисной деятельности: «услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»;
- изучить основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;
- усвоить основы теории организации обслуживания;
- знать классификации услуг и их характеристику, качество услуг;
- знать теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека;

2) познавательный компонент:

- выявлять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;
- активизировать творчество обучающихся в поиске неординарных решений и разработке инновационных предложений в сфере сервиса;
- расширять кругозор, повышать культурно-образовательный и интеллектуальный уровень обучающихся;

3) практический компонент:

- уметь организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности, анализировать и оценивать показатели, характеризующие систему качества услуг;
- владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности, приемами практического применения методов сервисной деятельности;
- развивать понимающие умения в работе с информацией;
- обобщать собственный опыт и опыт окружающего социума, делать обоснованные выводы на его основе, определять возможные пути решения современных проблем в сфере сервиса.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.16 История туризма и гостеприимства, Б1.Д.Б.24 Деловые коммуникации, Б1.Д.В.16 Сервисология*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.В.6 Выставочные технологии в туризме, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства, Б1.Д.В.9 Транспортное обеспечение и риски в туризме, Б1.Д.В.10 Реклама и связи с общественностью в индустрии туризма и гостеприимства, Б1.Д.В.12 Индустрия развлечений и отдыха, Б1.Д.В.14 Организация общественного питания в туризме, Б1.Д.В.Э.3.1 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.В.Э.3.2 Мотивация трудовой деятельности*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3-В-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3-В-2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	**Знать:** - ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов; - основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов; - прогрессивные формы и методы обслуживания потребителей на туристских предприятиях; - основные показатели качества оказания туристских услуг; - основные предпочтения потребителей и туристов. **Уметь:** - обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания туристов с учетом клиентоориентированности; - уметь организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности, анализировать и оценивать показатели, характеризующие систему качества услуг; - обеспечивать требуемое качество оказания туристских услуг в соответствии со стандартами. **Владеть:** - терминологическим аппаратом в сфере обслуживания клиентов; - методами и формами организации обслуживания в рамках контактной зоны (с учетом клиентоориентированных технологий); - способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и заинтересованных сторон.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**51,25**	**51,25**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- подготовка устных докладов;* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю.*	**92,75**	**92,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности	13	2	2		9
2	Противоречия развития сервисной деятельности	14	2	2		10
3	Особенности развития сферы услуг	13	2	2		9
4	Классификации услуг	18	6	2		10
5	Процесс обслуживания потребителей: этапы и их особенности	14	4	1		9
6	Формы и методы обслуживания потребителей	12	2	1		9
7	Особенности обслуживания различных категорий потребителей	15	4	2		9
8	Качество услуг: понятие и показатели	15	4	1		10
9	Оценка качества обслуживания	14	4	1		9
10	Особенности развития сервисной деятельности в современной России	16	4	2		10
	Итого:	144	34	16		94
	Всего:	144	34	16		94

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 «Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности»

Понятие «сфера услуг», «сервисная деятельность». Цели сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития. Основные понятия «услуга», «обслуживание», «материальные и социально-культурные услуги», «потребитель» и др.

Раздел № 2 «Противоречия развития сервисной деятельности»

Противоречия сервисной деятельности, существование которых обеспечивает развитие сферы услуг: противоречие между товаром и услугой, противоречие между идеальными и реальными услугами, противоречие между существующими потребностями и возможностями их удовлетворения, противоречие между удовлетворением существующих потребностей человека и формированием этих потребностей и другие.

Раздел № 3 «Особенности развития сферы услуг»

Специфика сферы услуг: отличие услуги от товара; тенденции взаимодополнения и взаимозамещения услуг; локализация, привязка к местности; высокая степень дифференциации услуги в роли рыночного продукта и другие.

Лекция 4 «Классификация и характеристика услуг»

Классификация услуг по принципу вещественности или невещественности. Классификация услуг по функциональной направленности. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг и другие классификации.

Раздел № 5 «Процесс обслуживания потребителей: этапы и их особенности»

Создание условий для первого контакта потребителя и исполнителя услуги. Предпродажное обслуживание. Основной этап обслуживания. Контактная зона: понятие и виды. Постпродажное обслуживание.

Раздел № 6 «Формы и методы облуживания потребителей»

Основные формы и методы обслуживания потребителей. Понятие самообслуживания и обслуживания специалистом. Методы расчетов потребителей. Прогрессивные формы обслуживания.

Раздел № 7 «Особенности обслуживания различных категорий потребителей»

Ролевые отношения в сервисном взаимодействии. Потребительский выбор и потребительская мотивация. Особенности развития потребностей в современном обществе. Сервисное поведение потребителей. Типологии клиентов и специфика их обслуживания.

Раздел № 8 «Качество услуг: понятие и показатели»

Понятия «качество услуги», «качество обслуживания». Оценка качества услуг и обслуживания. Основные группы показателей качества услуг и обслуживания: показатели назначения, показатели безопасности, показатели надежности, показатели профессионального уровня персонала. Качество услуги с позиции потребителя: базовое, требуемое, желаемое.

Раздел № 9 «Оценка качества обслуживания»

Персональная и процедурная стороны обслуживания. Факторы качественного обслуживания клиентов. Методы контроля и оценки показателей качества услуг.

Раздел № 10 «Особенности развития сервисной деятельности в современной России»

Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России. Особенности развития сервисной деятельности в России в 4 периода: 90-е годы, 2000-2010 гг., 2010-2020 гг., 2020-по настоящее время.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности	2
2	2	Противоречия развития сервисной деятельности	2
3	3	Особенности развития сферы услуг	2
4	4	Классификации услуг	2
5	5	Процесс обслуживания потребителей: этапы и их особенности	1
5	6	Формы и методы обслуживания потребителей	1
6	7	Особенности обслуживания различных категорий потребителей	2
7	8	Качество услуг: понятие и показатели	1
7	9	Оценка качества обслуживания	1
8	10	Особенности развития сервисной деятельности в современной России	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1.Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность [Текст] : историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Г. А. Аванесова .- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с.

5.2 Дополнительная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.

2. Балалова, Е.И. Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль [Текст] : учеб. пособие / Е. И. Балалова, О. В. Каурова. - М. : Дело и Сервис, 2006. - 288 с.

3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с.

5.3 Периодические издания

1. Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://elibrary.ru/ - Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU.
2. http://www.tourprom.ru - Информационная группа «Турпром».
3. http://frio.ru/ - Федерация рестораторов и отельеров.
4. http://www.atorus.ru/ru - Ассоциация туроператоров России.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.