

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Тверской государственный технический университет»**  
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по учебной работе

\_\_\_\_\_ Э.Ю. Майкова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
дисциплины обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»  
**«Сервисная деятельность»**

Направление подготовки бакалавров – 43.03.01 Сервис.  
Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис.  
Типы задач профессиональной деятельности: сервисный.

Форма обучения – очная и заочная.

Факультет управления и социальных коммуникаций  
Кафедра «Социологии и социальных технологий»

Тверь 2025

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы: доцент кафедры ССТ

Е.С. Косарская

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ССТ  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_.

Заведующий кафедрой

Э.Ю. Майкова

Согласовано  
Начальник учебно-методического  
отдела УМУ

Е.Э. Наумова

Начальник отдела  
комплектования  
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

## **1. Цели и задачи дисциплины**

**Целью** изучения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов целостного представления об организации сервисной деятельности, ее значении в жизнедеятельности человека, стратегии и тактики осуществления в условиях рыночной экономики, особенностях обслуживания в различных видах сервиса, развитие способностей к анализу проблем в сфере сервисной деятельности и практических навыков их разрешения.

**Задачами дисциплины** являются:

- овладение понятийным аппаратом сервисной деятельности;
- изучение истории развития сервисной деятельности в России и за рубежом и анализ тенденций ее развития;
- рассмотрение видов и форм сервисной деятельности и их особенностей;
- изучение принципов взаимодействия субъектов организованного сервиса, направленного на удовлетворение разнообразных потребностей человека;
- освоение методик и технологий реализации сервисной деятельности в контактной зоне;
- рассмотрение концепции системного подхода к организации сервисной деятельности на предприятиях сферы услуг.

## **2. Место дисциплины в структуре ОП**

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ОП ВО. Согласно учебному плану ее изучение предусмотрено на 1 курсе. Данный курс служит логическим звеном между дисциплинами «Введение в профессию», «Сервисология», «Социально-культурные технологии», «Менеджмент в сервисе», «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», «Туристский сервис», «Анимационный сервис», «Музейный сервис», «Маркетинг в сервисе» и др.

Приобретенные знания в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем при написании курсовых работ и выполнении практической части выпускной квалификационной работы.

## **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

### **3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине**

**Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:**

ПК-3. Способен применять теоретические знания и практические навыки предоставления услуг в организациях социально-культурной сферы.

**Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:**

ИПК-3.1. Готов к применению современных клиентоориентированных сервисных технологий с учетом специфики организаций социально-культурной сферы.

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций**

**Знать:**

31. Историю развития сервисной деятельности.
32. Виды сервисной деятельности и их особенности.
33. Этапы, формы, методы и технологии обслуживания потребителей.

34. Требования к работникам контактной зоны и принципы взаимодействия их с клиентами в процессе осуществления сервисной деятельности.

35. Функции, задачи и элементы сервисного менеджмента.

**Уметь:**

У1. Анализировать процессы сервисной деятельности и определять направления их совершенствования.

У2. Принимать аргументированные управленческие решения в вопросах организации сервиса.

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП1. Реализовывать принципы и технологии клиенториентированного сервиса.

### 3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, выполнение курсовой работы.

## 4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

| Вид учебной работы                                                          | Зачетные единицы | Академические часы |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>                                        | 4                | 144                |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>                                           |                  | 45                 |
| В том числе:                                                                |                  |                    |
| Лекции                                                                      |                  | 15                 |
| Практические занятия (ПЗ)                                                   |                  | 30                 |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                    |                  | не предусмотрены   |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>                           |                  | 63+36 (экз)        |
| В том числе:                                                                |                  |                    |
| Курсовая работа                                                             |                  | 20                 |
| Курсовой проект                                                             |                  | не предусмотрен    |
| Расчетно-графические работы                                                 |                  | не предусмотрены   |
| Реферат                                                                     |                  | не предусмотрен    |
| Другие виды самостоятельной работы:<br>- подготовка к практическим занятиям |                  | 23                 |
| Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)          |                  | 20+36 (экз)        |
| <b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>            |                  | <b>50</b>          |
| Практические занятия (ПЗ)                                                   |                  | 30                 |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                    |                  | не предусмотрены   |
| Курсовая работа                                                             |                  | 20                 |
| Курсовой проект                                                             |                  | не предусмотрен    |

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

| Вид учебной работы                                                 | Зачетные единицы | Академические часы |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>                               | 4                | 144                |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>                                  |                  | 10                 |
| В том числе:                                                       |                  |                    |
| Лекции                                                             |                  | 4                  |
| Практические занятия (ПЗ)                                          |                  | 6                  |
| Лабораторные работы (ЛР)                                           |                  | не предусмотрены   |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>                  |                  | 125+9(экз)         |
| В том числе:                                                       |                  |                    |
| Курсовая работа                                                    |                  | 30                 |
| Курсовой проект                                                    |                  | не предусмотрен    |
| Расчетно-графические работы                                        |                  | не предусмотрены   |
| Реферат                                                            |                  | не предусмотрен    |
| Другие виды самостоятельной работы:                                |                  |                    |
| - изучение теоретической части дисциплины;                         |                  | 70                 |
| - подготовка к практическим занятиям.                              |                  | 25                 |
| Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен) |                  | 9 (экз)            |
| <b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>   |                  | <b>36</b>          |
| Практические занятия (ПЗ)                                          |                  | 6                  |
| Лабораторные работы (ЛР)                                           |                  | не предусмотрены   |
| Курсовая работа                                                    |                  | 30                 |
| Курсовой проект                                                    |                  | не предусмотрен    |

### 5. Структура и содержание дисциплины

Структура и содержание дисциплины построены по модульно-блочному принципу. Под модулем дисциплины понимается укрупненная логико-понятийная тема, характеризующаяся общностью использованного понятийно-терминологического аппарата.

#### 5.1. Структура дисциплины

## ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

| № | Наименование модуля                          | Труд-ть часы | Лекции | Практич. занятия | Лаб. практикум | Сам. работа    |
|---|----------------------------------------------|--------------|--------|------------------|----------------|----------------|
| 1 | Теоретические аспекты сервисной деятельности | 35           | 3      | 8                | -              | 15+<br>9 (экз) |
| 2 | Исторические этапы развития сферы услуг      | 35           | 3      | 8                | -              | 15+<br>9 (экз) |
| 3 | Процесс обслуживания потребителей            | 37           | 5      | 6                | -              | 17+<br>9 (экз) |

|                            |                                 |            |           |           |   |                         |
|----------------------------|---------------------------------|------------|-----------|-----------|---|-------------------------|
| 4                          | Организационные аспекты сервиса | 37         | 4         | 8         | - | 16+<br>9 (экз)          |
| <b>Всего на дисциплину</b> |                                 | <b>144</b> | <b>15</b> | <b>30</b> | - | <b>63+<br/>36 (экз)</b> |

### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 26. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

| №                          | Наименование модуля                          | Труд-ть часы | Лекции   | Практич. занятия | Лаб. практикум | Сам. работа             |
|----------------------------|----------------------------------------------|--------------|----------|------------------|----------------|-------------------------|
| 1                          | Теоретические аспекты сервисной деятельности | 35           | 1        | 1                | -              | 31+2<br>(экз)           |
| 2                          | Исторические этапы развития сферы услуг      | 35           | 1        | 1                | -              | 31+2<br>(экз)           |
| 3                          | Процесс обслуживания потребителей            | 38           | 1        | 2                | -              | 32+3<br>(экз)           |
| 4                          | Организационные аспекты сервиса              | 36           | 1        | 2                | -              | 31+2<br>(экз)           |
| <b>Всего на дисциплину</b> |                                              | <b>144</b>   | <b>4</b> | <b>6</b>         | -              | <b>125+<br/>9 (экз)</b> |

## 5.2. Содержание дисциплины

### МОДУЛЬ 1 «Теоретические аспекты сервисной деятельности»

Понятие сервиса; потребность как движущая сила развития сервиса; практика сервиса с учетом природно-климатических, национальных, региональных, этнических и демографических факторов; структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Понятие сервисной деятельности, ее характерные черты, структура, факторы. Виды сервисной деятельности и их характеристика.

Понятие услуги и ее характеристики; основные отличия товара и услуги. Жизненный цикл услуги и его этапы. Принципы классификации услуг и их характеристики; виды услуг и их особенности. Понятие качества услуги и его критерии; безопасность в сфере услуг.

### МОДУЛЬ 2 «Исторические этапы развития сферы услуг»

История развития сервиса: зарождение и развитие услуг в обществах доиндустриального, индустриального и постиндустриального типа.

Тенденции современного сервиса - «информационная революция», «сервисизация экономики», индивидуализация обслуживания, расширение ассортимента услуг, повышение профессионализма кадров.

Специфика, факторы, функции, состав и структура современного рынка услуг; сервисный предприниматель как агент сервисной экономики.

### МОДУЛЬ 3 «Процесс обслуживания потребителей»

Процесс обслуживания потребителей и его этапы.

Виды и формы обслуживания.

Понятие контактной зоны как сферы реализации процесса обслуживания. Требования к работникам контактной зоны. Принципы взаимодействия специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности; культура, этика и психология сервисного обслуживания.

#### **МОДУЛЬ 4 «Организационные аспекты сервиса»**

Система сервиса на предприятии, ее элементы и задачи; сервисные технологии и стратегии; эффективность предприятий сферы сервиса.

Сущность сервисного менеджмента, его философия и функции. Проектирование и внедрение эффективного сервисного менеджмента. Сервисный аудит и меры коррекции.

Система сервис-менеджмента на предприятии – ассортиментная и инновационная политика, маркетинг услуг, менеджмент качества услуг, разработка и применение корпоративных стандартов, сервисные гарантии, имидж сервисного предприятия, PR и реклама и др.

#### **5.3. Лабораторные работы**

Учебным планом не предусмотрены.

#### **5.4. Практические занятия**

#### **ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

| <b>Модули.<br/>Цели практических занятий</b>                                            | <b>Наименование<br/>практических занятий</b>                                                                         | <b>Трудоем-<br/>кость<br/>в часах</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Модуль 1</b><br><b>Цель:</b> изучение теоретических аспектов сервисной деятельности. | Сервис как средство удовлетворения потребностей человека.                                                            | 2                                     |
|                                                                                         | Жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности.                                    | 2                                     |
|                                                                                         | Практика сервиса с учетом природно-климатических, национальных, региональных, этнических и демографических факторов. | 2                                     |
|                                                                                         | Место и роль сферы сервиса в мировой экономике.                                                                      | 2                                     |
| <b>Модуль 2.</b>                                                                        | Зарождение и развитие                                                                                                | 2                                     |

|                                                                                            |                                                                          |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>Цель:</b> формирование знаний об основных этапах развития сервисной деятельности.       | сервисной деятельности в обществах доиндустриального типа.               |   |
|                                                                                            | Сервисная деятельность в обществах индустриального типа.                 | 2 |
|                                                                                            | Особенности сервисной деятельности в обществах постиндустриального типа. | 2 |
|                                                                                            | Развитие сервисной деятельности в современном российском обществе.       | 2 |
| <b>Модуль 3.</b><br><b>Цель:</b> изучение особенностей процесса обслуживания потребителей. | Психологические аспекты сервисной деятельности.                          | 2 |
|                                                                                            | Требования к работникам контактной зоны.                                 | 2 |
|                                                                                            | Современные формы и виды обслуживания.                                   | 2 |
| <b>Модуль 4.</b><br><b>Цель:</b> формирование знаний о технологиях сервисного менеджмента. | Менеджмент качества на предприятиях сервиса.                             | 2 |
|                                                                                            | Ассортиментная политика на предприятиях сервиса.                         | 2 |
|                                                                                            | Инновационная политика на предприятиях сервиса.                          | 2 |
|                                                                                            | Разработка и применение корпоративных стандартов.                        | 2 |

### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 36. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

| <b>Модули.</b><br><b>Цели практических занятий</b>                                      | <b>Наименование практических занятий</b>                                          | <b>Трудоемкость в часах</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Модуль 1</b><br><b>Цель:</b> изучение теоретических аспектов сервисной деятельности. | Жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности. | 1                           |

|                                                                                                          |                                                                    |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---|
| <b>Модуль 2.</b><br><b>Цель:</b> формирование знаний об основных этапах развития сервисной деятельности. | Развитие сервисной деятельности в современном российском обществе. | 1 |
| <b>Модуль 3.</b><br><b>Цель:</b> изучение особенностей процесса обслуживания потребителей.               | Психологические аспекты сервисной деятельности.                    | 1 |
|                                                                                                          | Требования к работникам контактной зоны.                           | 1 |
| <b>Модуль 4.</b><br><b>Цель:</b> формирование знаний о технологиях сервисного менеджмента.               | Менеджмент качества на предприятиях сервиса.                       | 1 |
|                                                                                                          | Ассортиментная политика на предприятиях сервиса.                   | 1 |

## **6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости**

### **6.1. Цели самостоятельной работы**

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

### **6.2. Организация и содержание самостоятельной работы**

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости, в выполнении курсовой работы и подготовке к экзамену.

После вводных лекций, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдается задание на курсовую работу. Темы работ выбираются студентами академической группы самостоятельно. Курсовая работа выполняется в соответствии с методическими указаниями по выполнению курсовой работы, разработанными на кафедре ССТ.

Также в рамках дисциплины студентам выдаются задания на семинары. Выполнение всех заданий обязательно. В случае их невыполнения по уважительной причине студент имеет право выполнить письменный реферат, по согласованной с преподавателем теме по модулю, по которому оно не выполнено. Возможная тематическая направленность реферативной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в следующей таблице:

Таблица 4. Темы рефератов

| № п/п | Модули   | Возможная тематика самостоятельной реферативной работы                     |
|-------|----------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Модуль 1 | Подходы к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». |
|       |          | Структура сервисной деятельности.                                          |
| 2.    | Модуль 2 | Проблемы развития сервисной деятельности в современной России.             |
|       |          | Факторы развития сервисной деятельности.                                   |
| 3.    | Модуль 3 | Типы клиентов и особенности работы с ними.                                 |
|       |          | Особенности личных продаж в сфере сервиса.                                 |
| 4.    | Модуль 4 | Имиджевая политика сервисного предприятия.                                 |
|       |          | Сервисный аудит и меры коррекции.                                          |

Текущий контроль успеваемости осуществляется с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки текущей успеваемости обучающихся в соответствии с СТО СМК 02.102-2012.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература по дисциплине

1. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: учебник / С.Л. Калачев, М.А. Николаева. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К, 2025. - 300 с. - ЭБС Университетская библиотека онлайн. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-06198-1. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720258> (дата обращения: 21.03.2025). - (ID=109422-0).

2. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для вузов / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 3-е изд., стер. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 192 с. - ISBN 978-5-8114-9043-1. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/183767> (дата обращения: 11.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=109573-0)

### 7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Бражников, М.А. Сервисология: учебник для вузов / М.А. Бражников. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 144 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-13343-1. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/567258> (дата обращения: 11.05.2025). - (ID=135982-0).

2. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учеб. пособие для вузов по спец. сервиса и туризма / В.Ф. Буйленко. - Ростов н/Д; Краснодар: Феникс: Неоглори, 2008. - 158 с. - (Высшее образование). - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-222-13940-0 : 98 p. - (ID=95121-2).

3. Введение в специальность: история сервиса: учеб. пособие для вузов по сервисным спец. / Д.А. Аманжолова [и др.]. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2007. - 382 с. - (Сервис и туризм / ред. совет: Т.Н. Ананьева (пред.) [и др.]). - Библиогр.: с. 375 -

380. - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-98281-107-3 (Альфа-М): 160 р. - (ID=63556-12).

4. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник для вузов / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2010. - 176 с. - Библиогр.: с. 158-161. - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-406-00222-3 : 110 р. 60 к. - (ID=82613-13).

5. Восколович, Н.А. Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов / Н.А. Восколович. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 423 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14124-5. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/558483> (дата обращения: 11.05.2025). - (ID=140048-0).

6. Зинурова, Р.И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития: монография / Р.И. Зинурова, Г.Р. Стрекалова. - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. - ЦОР IPR SMART. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-7882-2113-7. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/79300.html>. - (ID=135642-0).

7. Иванова, Н.С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие для вузов / Н.С. Иванова; Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики. - Санкт-Петербург: Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2016. - 233 с.: ил. - ЭБС Лань. - Дата обращения: 01.04.2025. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный. - ISBN 978-5-94047-256-8. - URL: <https://e.lanbook.com/book/144179>. - (ID=184944-0).

8. Каменева, С.Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг: учебник для вузов / С.Е. Каменева. - Москв: Издательство Юрайт, 2025. - 76 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15300-2. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/568289> (дата обращения: 11.05.2025). - (ID=186358-0).

9. Крылов, Л.В. Маркетинг в сервисе: учебное пособие для очной и заочной форм обучения, направления подготовки 43.03.01 Сервис / Л.В. Крылов, А.А. Кривонос, Н.И. Морозова; Донецкий национальный университет экономики и торговли имени М. Туган-Барановского. - Донецк: Новый Формат, 2023. - 176 с.: ил. - ЭБС Лань. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 02.12.2024. - ISBN 978-5-00202-438-4. - URL: <https://e.lanbook.com/book/403934>. - (ID=164479-0).

10. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов: в составе учебно-методического комплекса / А.Ю. Курочкина. - 2-е изд., доп. и испр. - Москва: Юрайт, 2023. - (Высшее образование) (УМК-У). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-07316-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/512424>. - (ID=123401-0).

11. Левшина, О.Н. Сервисная деятельность: учебное пособие / О. Н. Левшина, А.А. Цветков. - Санкт-Петербург: СПбГУ ГА им. А.А. Новикова, 2017. - 115 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL:

<https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 11.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186359-0).

12. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов по спец. и напр. укрупненной группы напр. «Сфера обслуживания» / О.Т. Лойко. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2010. - 304 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-7695-7493-1 : 456 р. 50 к. - (ID=88693-3).

13. Марусева, И.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий): учебное пособие / И.В. Марусева, А.В. Кокарева; Марусева И.В., Кокарева А.В. ; под общ. ред. И. В. Марусевой. - 2-е изд.; перераб. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. - ЭБС Университетская библиотека онлайн. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-4475-9885-3. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282>. - (ID=164481-0).

14. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность: практикум: учеб. пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнгольц; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск: НГТУ, 2014. - ЦОР IPR SMART. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-7782-2529-9. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/45014.html>. - (ID=114236-0).

15. Николенко, П.Г. Организация обслуживания в сфере гостеприимства: учебник для вузов / П.Г. Николенко, М.В. Ефремова. - Санкт-Петербург [и др.]: Лань, 2024. - 546 с.: граф., табл. - ЭБС Лань. - Дата обращения 01.11.2025. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-507-48342-6. - URL: <https://e.lanbook.com/book/380714>. - (ID=185625-0).

16. Нинштиль, Е.Ю. Организация и технология производства услуг: учебное пособие / Е.Ю. Нинштиль, О.А. Кислицына, Т.И. Заяц; Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. - ЭБС Лань. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-7782-3503-8. - URL: <https://e.lanbook.com/book/118386>. - (ID=143822-0).

17. Охотина, Н. М. Сервисная деятельность: учебное пособие: [16+] / Н. М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (дата обращения: 13.05.2025). - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9. - Текст: электронный. - (ID=186360-0).

18. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для вузов по спец. «Сервис» (по областям применения) / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под ред. Ж.А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2017. - 283 с. - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-394-01274-7 : 220 р. - (ID=109482-20).

19. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: учеб. пособие по напр. подготовки «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), «Сервис» (профиль «Социально-культурный сервис и туризм»), Гостиничное дело (профиль «Гостиничная деятельность, ресторанная

деятельность») / Л.Л. Руденко. - Москва: Дашков и К, 2017. - 207 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-394-01679-0 : 220 р. - (ID=109602-20).

20. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/155418> (дата обращения: 11.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186361-0).

21. Тынянкин, О.А. Сервисная деятельность: теория и практика: учебное пособие / О.А. Тынянкин, А.С. Кузнецова. - Волгоград: ВГАФК, 2016. - 300 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/158093> (дата обращения: 11.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186362-0).

22. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 205 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06479-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/562360> (дата обращения: 11.05.2025). - (ID=165027-0).

23. Чекмарева, Г.В. Сервисная деятельность: учеб.-метод. пособие / Г.В. Чекмарева; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск : НГТУ, 2011. - ЦОР IPR SMART. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-7782-1837-6. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/47716.html>. - (ID=114185-0).

24. Шефер, Д.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Д.М. Шефер, И.Е. Пестов, В.Н. Волкогонов. - Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. - 94 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/180302> (дата обращения: 11.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186363-0).

### **7.3. Методические материалы**

1. Майкова, Э.Ю. Сервисная деятельность: методические указания по подготовке курсовой работы для бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис, профиль «Социально-культурный сервис» всех форм обучения / Э.Ю. Майкова, Е.О. Ковалева, Е.С. Косарская; Тверской государственный технический университет, Кафедра. СиСТ. - Тверь: ТвГТУ, 2017. - Сервер. - Текст: электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/128434> - (ID=128434-0).

2. Сервисная деятельность: учеб.-метод. указ. для студентов спец. 100103 Сервисная деятельность: учеб.-метод. указ. для студентов спец. 100103 Соц.-культ. сервис и туризм / сост. Е.С. Иванова; Тверской гос. техн. ун-т, Каф. СиСТ. - Тверь: ТвГТУ, 2009. - 40 с. - Библиогр.: с. 20. - Текст: непосредственный. - 19 р. - (ID=79221-95) Соц.-культ. сервис и туризм / сост. Е.С. Иванова; Тверской гос. техн. ун-т, Каф. СиСТ. - Тверь: ТвГТУ, 2009. - 40 с. - Библиогр.: с. 20. - Текст: непосредственный. - 19 р. - (ID=79221-95).

3. Учебно-методический комплекс дисциплины обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули) «Сервисная деятельность». Направление подготовки 43.03.01 Сервис. Направленность (профиль): – Социально-культурный сервис: ФГОС 3++ / Каф. Социология и социальные технологии; сост. Е.С. Косарская. - 2025. - (УМК). - Текст: электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126648> . - (ID=126648-1).

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации в форме курсовой работы базовой части Блока 1 «Сервисная деятельность» направления подготовки 43.03.01 Сервис. Профиль: Социокультурный сервис. Семестр 2: в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии; сост. Е.С. Косарская. - 2016. - (УМК-ПП). - Сервер. - Текст: электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126929> - (ID=126929-0).

5. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации в форме экзамена базовой части Блока 1 «Сервисная деятельность» направления подготовки 43.03.01 Сервис. Профиль: Социокультурный сервис. Семестр 2: в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии; сост. Е.С. Косарская. - 2016. - (УМК-ПП). - Сервер. - Текст: электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126930> - (ID=126930-0).

#### **7.4. Программное обеспечение по дисциплине**

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

WPS Office: MPL 1.1/GPL 2.0/LGPL 2.1.

Libre Office: MPL 2.0.

LMS Moodle: GPL 3.0.

#### **7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет**

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭК ТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»: <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа «Юрайт» (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126648>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» используются современные средства обучения: наглядные пособия, диаграммы, схемы, презентации, учебные фильмы.

Возможна демонстрация лекционного материала с помощью проекционного оборудования.

## **9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

### **9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена**

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. Критерии оценки за экзамен:

для категории «знать»:

выше базового – 2;

базовый – 1;

ниже базового – 0.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» (бинарный критерий):

отсутствие умения – 0 баллов;

наличие умения – 2 балла.

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

3. Вид экзамена – письменный экзамен.

4. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении.

Число экзаменационных билетов – 20. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3.

Продолжительность экзамена – 60 минут.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене.

1. Потребность как движущая сила развития сервиса.

2. Практика сервиса с учетом природно-климатических, национальных, региональных, этнических и демографических факторов.

3. Понятие сервисной деятельности и ее характерные черты.

4. Факторы сервисной деятельности.

5. Виды сервисной деятельности и их характеристика.

6. Понятие услуги и ее характеристики; основные отличия товара и услуги.

7. Жизненный цикл услуги и его этапы.

8. Классификации услуг.

9. Понятие качества услуги и его критерии.

10. Зарождение и развитие сервисной деятельности в обществах доиндустриального типа.
11. Развитие сервисной деятельности в обществах индустриального типа.
12. Развитие сервисной деятельности в обществах постиндустриального типа.
13. Тенденции развития современного сервиса в России.
14. Процесс обслуживания потребителей и его этапы.
15. Виды и формы обслуживания.
16. Понятие контактной зоны как сферы реализации процесса обслуживания.
17. Требования к работникам контактной зоны.
18. Принципы взаимодействия специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
19. Система сервиса на предприятии, ее элементы и задачи.
20. Сущность сервисного менеджмента, его философия и функции.
21. Сервисный аудит и меры коррекции.
22. Система сервис-менеджмента на предприятии.
23. Ассортиментная политика сервисного предприятия.
24. Инновационная политика сервисного предприятия.
25. Менеджмент качества услуг в сервисных предприятиях.
26. Разработка и применение корпоративных стандартов.
27. Маркетинг услуг в сервисных предприятиях.

При ответе на вопросы экзамена пользование различными техническими устройствами не допускается. При желании студента покинуть пределы аудитории во время экзамена экзаменационный билет после его возвращения заменяется.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов на экзаменационные вопросы задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках содержания экзаменационного билета, выданного студенту.

Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения экзамена, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

## **9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета**

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

## **9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсового проекта или курсовой работы**

1. Шкала оценивания курсовой работы – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».
2. Примерная тематика курсовых работ.
  1. Экскурсионный сервис как особый вид сервисной деятельности.
  2. Выставочный сервис как особый вид сервисной деятельности.
  3. Гостиничный сервис как особый вид сервисной деятельности.
  4. Ресторанный сервис как особый вид сервисной деятельности.
  5. Анимационный сервис как особый вид сервисной деятельности.
  6. Туристский сервис как особый вид сервисной деятельности.

7. Информационный сервис как особый вид сервисной деятельности.
8. Развлекательный сервис как особый вид сервисной деятельности.
9. Концертный сервис как особый вид сервисной деятельности.
10. Музейный сервис как особый вид сервисной деятельности.
11. Клубный сервис как особый вид сервисной деятельности.
12. Рекламный сервис как особый вид сервисной деятельности.
13. Образовательный сервис как особый вид сервисной деятельности.
14. Спортивно-оздоровительный сервис как особый вид сервисной деятельности.
15. Зрелищный сервис как особый вид сервисной деятельности.
16. Транспортный сервис как особый вид сервисной деятельности.
17. Рекреационный сервис как особый вид сервисной деятельности.
18. Деловой сервис как особый вид сервисной деятельности.
19. Социальный сервис как особый вид сервисной деятельности.
20. Ритуальный сервис как особый вид сервисной деятельности.
21. Торговый сервис как особый вид сервисной деятельности.
22. Бытовой сервис как особый вид сервисной деятельности.

### 3. Критерии итоговой оценки за курсовую работу:

Таблица 5. Оцениваемые показатели для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы

| № раздела | Наименование раздела     | Баллы по шкале уровня                                 |
|-----------|--------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1         | Введение                 | Выше базового – 2<br>Базовый – 1<br>Ниже базового – 0 |
| 2         | 1 глава                  | Выше базового – 2<br>Базовый – 1<br>Ниже базового – 0 |
| 3         | 2 глава                  | Выше базового – 2<br>Базовый – 1<br>Ниже базового – 0 |
| 4         | Выводы                   | Выше базового – 2<br>Базовый – 1<br>Ниже базового – 0 |
| 5         | Заключение               | Выше базового – 2<br>Базовый – 1<br>Ниже базового – 0 |
| 6         | Библиографический список | Выше базового – 2<br>Базовый – 1<br>Ниже базового – 0 |
| 7         | Оформление               | Выше базового – 2<br>Базовый – 1<br>Ниже базового – 0 |

|   |                                                      |                                                       |
|---|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 8 | Процент оригинальности текста по системе антиплагиат | Выше базового – 2<br>Базовый – 1<br>Ниже базового – 0 |
|---|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|

Критерии итоговой оценки за курсовую работу:

- «отлично» – при сумме баллов от 12 до 16;
- «хорошо» – при сумме баллов от 8 до 11;
- «удовлетворительно» – при сумме баллов от 4 до 7;
- «неудовлетворительно» – при сумме баллов менее 4, а также при любой другой сумме, если по любому разделу работа имеет 0 баллов.

Требования и методические указания по структуре, содержанию и выполнению работы, а также критерии оценки, оформлены в качестве отдельно выпущенного документа на кафедре ССТ.

Курсовая работа состоит из титульного листа, содержания, введения, двух глав, заключения, списка использованных источников. Текст должен быть структурирован, содержать ссылки. Во введении отражается актуальность темы, цель, задачи, объект, предмет, анализ литературы, методы исследования. Объем должен составлять 2-3 страницы. Общая часть должна содержать обзор актуальных литературных и нормативных источников, описание проблем и путей их решения. В заключении приводятся выводы по работе. Общий объем работы составляет от 20 до 40 страниц машинописного текста формата А4.

Защита курсовой работы проводится в течение двух последних недель семестра и выполняется в форме устной защиты в виде доклада на 5-7 минут с последующим ответом на поставленные вопросы, в ходе которых выясняется глубина знаний студента и самостоятельность выполнения работы.

В процессе выполнения обучающимся курсовой работы руководитель осуществляет систематическое консультирование.

Курсовая работа не подлежит обязательному внешнему рецензированию.

## **10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Студенты очной формы обучения перед началом изучения дисциплины должны быть ознакомлены с возможностью получения экзаменационной оценки по результатам текущей успеваемости, с формами защиты выполненных заданий к семинарам, а также планом выполнения курсовой работы.

Задание студентам очной формы обучения на курсовую работу выдается в начале семестра, заочной формы обучения – на установочной сессии.

В учебном процесс рекомендуется внедрение субъект-субъектной педагогической технологии, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закреплённому за ним модулю дисциплины.

Рекомендуется обеспечить студентов, изучающих дисциплину, электронными учебниками, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению курсовой работы, а также всех видов самостоятельной работы.

### **11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины**

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами заседаний дисциплин, форма которых утверждена Положением о рабочих программ дисциплин, соответствующих ФГОС ВО.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Социально-культурный сервис

Кафедра «Социологии и социальные технологий»

Дисциплина «Сервисная деятельность»

Семестр 2

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

**1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:**

Сформулируйте 5 отличительных признаков сервисной деятельности: в доиндустриальных обществах; в индустриальных обществах; в постиндустриальных обществах.

**2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл или 2 балла:**

Опишите тактику работы с клиентами, указанными в таблице.

| Наименование типа клиента | Тактика работы |
|---------------------------|----------------|
| Агрессивный клиент        |                |
| Эмоциональный клиент      |                |
| Требовательный клиент     |                |

**3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:**

Составьте ассортиментную матрицу услуг для загородного бизнес-отеля по следующим позициям: основные услуги; дополнительные услуги; сопутствующие услуги.

**Критерии итоговой оценки за экзамен:**

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: доцент кафедры ССТ \_\_\_\_\_ Е.С. Косарская

Заведующий кафедрой: \_\_\_\_\_ Э.Ю. Майкова