

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Декан ТЭФ

Е.В. Колесникова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервисология

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль): Сервис ресторанного бизнеса

Форма обучения: заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) утверждена на заседании кафедры экономики и предпринимательства «01» сентября 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) одобрена учебно-методической комиссией факультета «01» сентября 2025 г.

1. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (ОП)

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.08
1.1	Дисциплины (модули) и практики, содержательно связанные с данной дисциплиной (модулем):
1.1.1	Предпринимательство в сфере ресторанного бизнеса
1.1.2	Инновационные технологии и эстетика в сервисе ресторанного бизнеса
1.1.3	Профессиональная этика и этикет в ресторанном бизнесе

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ОПК-8 Способен осуществлять педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний	ИОПК-8.1 Применяет методы анализа педагогической ситуации, профессиональной рефлексии на основе специальных научных знаний ИОПК-8.2 Проектирует и осуществляет учебно-воспитательный процесс с опорой на знания основных закономерностей возрастного развития когнитивной и личностной сфер обучающихся, научно-обоснованных закономерностей организации образовательного процесса	Знать: методы анализа педагогической ситуации, профессиональной рефлексии на основе специальных научных знаний Уметь: применять методы анализа педагогической ситуации, профессиональной рефлексии на основе специальных научных знаний Владеть: методами анализа педагогической ситуации, профессиональной рефлексии на основе специальных научных знаний
ПК-8 Способен выполнять деятельность и (или) демонстрировать элементы осваиваемой обучающимися деятельности, предусмотренной программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практики	ИПК-8.1 Использует в практической работе современные производственные технологии, производственное оборудование и правила его эксплуатации, требования охраны труда ИПК-8.2 Выполняет деятельность и (или) демонстрирует элементы деятельности, осваиваемой обучающимися, и (или) выполняет задания, предусмотренные программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практики	Знать: современные производственные технологии, производственное оборудование и правила его эксплуатации, требования охраны труда Уметь: использовать в практической работе современные производственные технологии, производственное оборудование и правила его эксплуатации, требования охраны труда Владеть: способностью использовать в практической работе современные производственные технологии, производственное оборудование и правила его эксплуатации, требования охраны труда
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1 Демонстрирует умение находить и использовать необходимую для взаимодействия информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп ИУК-5.2 Демонстрирует способность адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах ИУК-5.3 В процессе межкультурного взаимодействия соблюдает требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп	Знать: информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп Уметь: находить и использовать необходимую для взаимодействия информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп Владеть: способностью находить и использовать необходимую для взаимодействия информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп

3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

№ п/п	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Всего часов	ПП
-------	---	---------	-------------	----

Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности				
1.1	Возникновение сервисной деятельности. Становления российского сервиса в переходный период. Развитие сервисной деятельности в России на современном этапе. Сущность сервисной деятельности. Сфера сервиса – основные понятия. Социальные предпосылки возникновения сервиса. История развития сферы сервиса. /Ср/	2	12	–
Раздел 2. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне				
2.1	Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуг. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуг. Конфликты в сфере сервиса и управление ими. /Пр/	2	1	–
2.2	Подготовка к практическому занятию /Ср/	2	7	–
Раздел 3. Особенности сервисной деятельности				
3.1	Характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Особенности сферы сервиса. Характеристика социально-культурной сферы. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса. Контактная зона. Психология процесса обслуживания. /Пр/	2	1	–
3.2	Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Особенности сферы сервиса. /Ср/	2	8	–
Раздел 4. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия				
4.1	Качество сервисных услуг. Стандартизация и управление качеством услуг. Сертификация и управление качеством услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. Зарубежный опыт организации сервисной деятельности. /Пр/	2	1	–
4.2	Зарубежный опыт организации сервисной деятельности. /Ср/	2	8	–
Раздел 5. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг				
5.1	Состав и структура сферы услуг. Классификация видов услуг. Характеристика основных видов сервисных услуг. Комплексная классификация услуг. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Структурирование видов сервисной деятельности. /Пр/	2	1	–
5.2	Состав и структура сферы услуг. Классификация видов услуг. /Ср/	2	8	–
Раздел 6. Особенности функционирования отдельных групп услуг				
6.1	Сфера бытового обслуживания населения. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами. Особенности организации послепродажного обслуживания. Особенности сервисной деятельности в России. /Пр/	2	1	–
6.2	Особенности сервисной деятельности в России. /Ср/	2	13	–
Раздел 7. Информационные технологии в сервисной деятельности				
7.1	Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологии в сфере услуг. Информационные технологии сервисной деятельности. /Лаб/	2	4	–
7.2	Информационные технологии сервисной деятельности. /Ср/	2	16	–
Раздел 8. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей				
8.1	Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры. /Пр/	2	1	–
8.2	Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. /Ср/	2	10	–
Раздел 9. Сервисная деятельность как составная часть экономики				
9.1	Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. /Пр/	2	1	–
9.2	Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. /Ср/	2	13	–
Раздел 10. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности				
10.1	Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. Лицензирование видов и управление качеством услуг. /Пр/	2	1	–
10.2	Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. /Ср/	2	14	–
Раздел 11. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса				
11.1	Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности. Перспективные направления развития сервиса. /Ср/	2	14	–

Примечание: ПП – практическая подготовка.

4. ТРУДОЁМКОСТЬ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ФОРМАМ КОНТРОЛЯ

Объем в зачетных единицах: **4** з.е., в академических часах: **144** акад. час.

Формы контроля в семестрах:

экзамены 2

Вид занятий	Распределение по семестрам (в академических часах)							
	Итого				2			
	РУП		РПД		РУП		РПД	
	Всего	ПП	Всего	ПП	Всего	ПП	Всего	ПП
Лабораторные работы	4	–	4	–	4	–	4	–
Практические занятия	8	–	8	–	8	–	8	–
Самостоятельная работа	123	–	123	–	123	–	123	–
Промежуточная аттестация	9	–	9	–	9	–	9	–
Итого часов	144	–	144	–	144	–	144	–

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Учебная литература *

№ п/п	Автор(ы), составитель(и)	Заглавие	Издательство, год, количество страниц
1	Лойко О. Т.	Сервисная деятельность: учебное пособие для бакалавров	Томск: Изд-во ТГПИУ, 2018. – 168 с.
2	Велединский В. Г.	Сервисная деятельность: учебник для вузов	Москва: КНОРУС, 2010. – 174, [2] с.
3	Карнаухова В. К., Краковская Т. А., Краковский Ю. М.	Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов	Ростов-на-Дону: МарТ, 2010. – 254 с.
4	Балалова Е. И., Каурова О. В.	Сервисная деятельность : учет, экономический анализ и контроль: учебное пособие	Москва: Дело и Сервис, 2006. – 287, [1] с.
5	Грибов В. Д., Леонов А. Л.	Экономика предприятия сервиса: учебное пособие для вузов	Москва: КНОРУС, 2008. – 274, [2] с.
6	Третьякова Т. Н.	Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов	Москва: Академия, 2008. – 301, [1] с.
7	Федцов В. Г.	Культура ресторанного сервиса: учебное пособие	Москва: Дашков и К°, 2012. – 246, [1] с.
8	Деремешко В. А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Томск: Изд-во ТГПИУ, 2015. – 123 с.
9	Филонов Н. Г.	Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие	Томск: Изд-во ТГПИУ, 2015. – 155 с.

5.2. Перечень электронных образовательных ресурсов, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения учебной дисциплины (модуля) *

1	Туризм и гостиничное хозяйство (http://www.oturbiznese.ru/)
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (https://elibrary.ru/)
3	Электронно- библиотечная система Издательство «Лань» (http://e.lanbook.com/)
4	Тонкости туризма (http://tonkosti.ru/)
5	Портал по сервисологии (http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section4.html)
6	Туристический портал Tvoipolet.ru (http://tvoipolet.ru/)

5.3. Перечень программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства), используемого при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине (модулю)

1	Офисный пакет Microsoft Office Проприетарное (коммерческое) программное обеспечение на базе операционной системы Windows, включающее текстовый процессор Word, табличный процессор Excel, программу подготовки презентаций PowerPoint и систему управления базами данных Access.
---	---

2	Стандартный офисный пакет Свободно распространяемое и/или проприетарное (коммерческое) программное обеспечение, включающее текстовый процессор, табличный процессор, программу подготовки презентаций.
---	---

* Примечание к разделу.

Дата обращения к электронным учебным изданиям (включая электронные издания из электронных библиотечных систем), электронным образовательным ресурсам, современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам совпадает с датой утверждения рабочей программы учебной дисциплины (модуля).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

6.1. Учебная аудитория для проведения:

- занятий семинарского (лабораторного) типа,
- групповых и индивидуальных консультаций,
- текущего контроля и промежуточной аттестации.

ОСНАЩЕНИЕ:

Учебная аудитория, оснащенная учебной мебелью. Рабочие места обучающихся и преподавателя оборудованы компьютерной техникой и подключены в локальную вычислительную сеть.

6.2. Учебная аудитория для проведения:

- занятий семинарского (практического) типа.

ОСНАЩЕНИЕ:

Учебная аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, для проведения занятий лекционного типа, практических занятий (семинарского типа), курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Для проведения занятий лекционного типа обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

6.3. Помещения для самостоятельной работы обучающихся.

ОСНАЩЕНИЕ:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные учебной мебелью. Рабочие места обучающихся оборудованы компьютерной техникой и подключены в локальную вычислительную сеть, в т.ч. с использованием беспроводного Wi-Fi подключения, с возможностью выхода в глобальную сеть Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду.

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Комплект свободно распространяемого программного обеспечения или проприетарного (коммерческого) программного обеспечения, включая

- браузер,
- просмотрщики pdf- и djvu-файлов,
- офисный пакет (в т.ч. текстовый процессор, табличный процессор, программа подготовки презентаций).

6.4. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Методические рекомендации для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

Успешное изучение курса требует от студентов посещения и активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Практические занятия – одна из форм активной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Сервисология, как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми обучающийся должен научиться пользоваться и применять по ходу самостоятельной работы. Культура записи – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной сервисологии. Последующая работа над текстом воскрешает в памяти ее содержание. В конце занятия преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Занятия в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на занятие, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие по сервисной деятельности – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый обучающийся имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов сервисной деятельности, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет обучающимся соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач.

Для выполнения письменных домашних заданий обучающимся необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией о состоянии и совершенствовании сферы сервиса и туризма в России.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов является экзамен. На экзамене студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и навыки пользования инструментарием сервисной деятельности, поэтому на итоговом контроле помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
--

Представлены в Приложении.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Разработчик(и) рабочей программы учебной дисциплины (модуля):

Лойко Ольга Тимофеевна, Д. ф. н, Профессор

**ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Сервисология

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль): Сервис ресторанного бизнеса

Форма обучения: заочная