Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 11.07.2025 12:50:43
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Утверждаю:

Руководитель ООП

_____ Л.П. Богданова

«19» мая 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

География сферы услуг и организация обслуживания

Закреплена за кафедрой:	**Туризма и природопользования**
Направление подготовки:	**43.03.02 Туризм**
Направленность (профиль):	**Технология и организация туроператорских и турагентских услуг**
Квалификация:	**Бакалавр**
Форма обучения:	**очная**
Семестр:	**5**

Программу составил(и):

Тверь, 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

Формирование базовых теоретических знаний и практических навыков по организации обслуживания клиентов на предприятиях туристской индустрии.

Задачи :

 освоение подходов и готовности к реализации проектов в туристской индустрии;

 ознакомление с особенностями организации и функционирования сферы обслуживания;

 изучение особенностей возникновения и развития сферы обслуживания в России;

 исследование тенденций в развитии сферы обслуживания;

 приобретение навыков эффективного общения с потребителями туристского продукта, умения организовать процесс обслуживания;

 применение комплекса знаний при разработке турпакетов;

 готовность внедрять и использовать современные производственные и информационные технологии в процессе оказания услуги;

 изучение потребностей населения в различных услугах.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Технология и проектирование экскурсионных услуг

Транспортное обслуживание в туризме

Стандартизация и сертификация в туризме

Технологии гостеприимства

Управление качеством услуг в туризме

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
самостоятельная работа	47
часов на контроль	27

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПК-1.1: Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности

ПК-1.2: Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации

ПК-3.1: Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

ПК-3.2: Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг

ПК-3.3: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов

ПК-4.1: Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

ПК-4.2: Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

ПК-4.3: Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
экзамены	5

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Введение. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.				
1.1	Введение. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.	Лек	5	2	
1.2	Введение. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.	Пр	5	2	
1.3	Введение. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.	Ср	5	4	
	Раздел 2. Тема2.Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.				
2.1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Лек	5	2	
2.2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Пр	5	2	
2.3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Ср	5	6	
	Раздел 3. Тема 3. Организационные основы сферы обслуживания.				
3.1	Организационные основы сферы обслуживания.	Лек	5	2	
3.2	Организационные основы сферы обслуживания.	Пр	5	2	
3.3	Организационные основы сферы обслуживания.	Ср	5	4	

	Раздел 4. Тема 4. Контактная зона. Психология процесса обслуживания.				
4.1	Контактная зона. Психология процесса обслуживания.	Лек	5	2	
4.2	Контактная зона. Психология процесса обслуживания.	Пр	5	2	
4.3	Контактная зона. Психология процесса обслуживания.	Ср	5	5	
	Раздел 5. Тема 5. Прогрессивные формы обслуживания.				
5.1	Прогрессивные формы обслуживания.	Лек	5	3	
5.2	Прогрессивные формы обслуживания.	Пр	5	2	
5.3	Прогрессивные формы обслуживания.	Ср	5	10	
	Раздел 6. Тема 6. Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.				
6.1	Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.	Лек	5	2	
6.2	Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.	Пр	5	2	
6.3	Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.	Ср	5	6	
	Раздел 7. Тема 7. Формы и виды обслуживания населения на предприятиях индустрии туризма.				
7.1	Формы и виды обслуживания населения на предприятиях индустрии туризма.	Лек	5	2	
7.2	Формы и виды обслуживания населения на предприятиях индустрии туризма.	Пр	5	3	
7.3	Формы и виды обслуживания населения на предприятиях индустрии туризма.	Ср	5	5	
	Раздел 8. Тема 8. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.				
8.1	Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.	Лек	5	2	
8.2	Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.	Пр	5	2	

8.3	Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.	Ср	5	7	
	Раздел 9. Экзамен				
9.1	Экзамен. Подготовка к экзамену	Экзамен	5	27	

Список образовательных технологий

1	Проектная технология
2	Метод case-study
3	Активное слушание
4	Тренинг
5	Технологии развития критического мышления

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

8.3. Требования к рейтинг-контролю

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная

Шифр	Литература
Л.1.1	Черников, Сервисология, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-13272-4, URL: https://urait.ru/bcode/543570
Л.1.2	Бражников, Сервисология, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-13343-1, URL: https://urait.ru/bcode/543601
Л.1.3	Емелин, Технология и организация сопровождения туристов, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-15396-5, URL: https://urait.ru/bcode/543924

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	: http://www.tury.ru/
Э2	: • http://www.exat.ru/
Э3	: http://www.allspo.ru/
Э4	: http://www.worldspan.ru/
Э5	: • http://www.world-travel.org

Перечень программного обеспечения

1	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
2	Google Chrome
3	Многофункциональный редактор ONLYOFFICE
4	ОС Linux Ubuntu

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1	ЭБС BOOK.ru
2	ЭБС «Лань»
3	ЭБС IPRbooks
4	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
5	ЭБС «ЮРАИТ»
6	ЭБС «ZNANIUM.COM»

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудит-я	Оборудование
6-112	проектор, экран, переносной ноутбук, сумка для ноутбука
6-118	принтер, компьютеры, доска интерактивная, доска офисная

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вопросы для самоподготовки

1. Понятие «сервисная деятельность».

2. Место сферы сервиса в структуре мирового хозяйства.
3. Роль сферы сервиса в обществе.
4. Классификация услуг по функциональному назначению.
5. Понятие о туристско-экскурсионном обслуживании населения.
6. Характерные черты услуг.
7. Современные тенденции развития сферы услуг.
8. Факторы, определяющие роль услуг в экономике.
9. Специфические черты рынка услуг.
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
11. Классификация потребностей. 12.Психологические основы процесса обслуживания. 13.Прогрессивные формы обслуживания.

14. Культура сервиса.

15. Услуга как сочетание процессов выполнения услуги и обслуживания потребителя.

16. Основные составляющие процесса обслуживания. 17.Требования к услугам и процессу обслуживания клиента. 18.Основные направления улучшения обслуживания населения.

19. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.

20. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма.

21. Пути увеличения объема и повышение качества услуг. 22.Уровень обслуживания населения.

23. Затраты на развитие услуг; эффективность от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

24. Туризм как вид сервисной деятельности. 25.Сфера услуг: проблемы и перспективы развития. 26.Становление и развитие сервисной деятельности.

27.Характеристика социально-культурной сферы. 28.Качество услуги в сервисной деятельности.

29.Общероссийские классификаторы услуг. 30.Инновации в сервисной деятельности.

31.Характеристика туристской деятельности. 32.Этапы совершения заказа в обслуживании клиента. 33.Международный стандарт качества услуг.

34.Понятие о конфликте. Исходы конфликтов. 35.Жалобы, их причины.

36.Стандартизация в управлении качеством услуг. 37.Характерные черты услуг. Отличие услуги от товара.

38.Требования к качеству обслуживания на предприятиях туриндустрии. 39.Развитие сферы услуг в России.

40. Стратегия обслуживания.