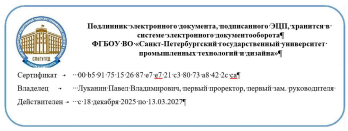
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.17 Сервисная деятельность

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
2	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
3	УП	34	34	40	36	4	Экзамен
	РПД	34	34	40	36	4	
Итого	УП	51	68	96,75	36,25	7	
	РПД	51	68	96,75	36,25	7	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Формирование у студентов целостной системы знаний и практических навыков для организации качественного обслуживания в гостиничном предприятии.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Освоить правила организации качественного обслуживания гостей на всех этапах их пребывания.
2. Научиться выявлять и предупреждать возможные причины недовольства клиентов.
3. Овладеть навыками эффективного общения с разными категориями посетителей.
4. Изучить способы разрешения спорных и сложных ситуаций с соблюдением интересов гостя и правил заведения.
5. Сформировать умение организовывать работу служб приёма, размещения и питания как единого целого.
6. Приобрести навыки контроля качества предоставляемых услуг и соблюдения санитарных и безопасных норм.
7. Научиться оценивать потребности клиентов и предлагать дополнительные услуги для повышения уровня удовлетворённости.
8. Закрепить знания делового этикета и правил профессионального поведения в гостиничной среде.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Знать: нормативно-правовые и стандартизированные требования (ГОСТы, ТР ТС, СанПиН, правила оказания услуг) к качеству процессов в гостиничном и ресторанном сервисе; модели и ключевые показатели эффективности для контроля производственных и сервисных процессов; методы мониторинга, оценки и аудита качества обслуживания клиентов на всех этапах предоставления услуги.
Уметь: разрабатывать и внедрять стандарты операционных процедур для подразделений, обеспечивающие стабильное качество услуг; выявлять, анализировать и предупреждать несоответствия в процессах приема, размещения, обслуживания питания и расчетов с гостями; использовать инструменты бережливого производства и сервисной аналитики для коррекции процессов оказания услуг.
Владеть: навыками контроля соблюдения технологических и сервисных стандартов персоналом фронт-офиса, ресторанной службы, службы этажного хозяйства; методами управления отклонениями при предоставлении услуг, включая алгоритмы работы с претензиями и жалобами гостей; инструментарием внутреннего аудита и корректирующих воздействий для непрерывного улучшения качества сервисной деятельности.
ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Знать: нормативно-правовые требования РФ в области охраны труда, пожарной, санитарно-эпидемиологической и пищевой безопасности в гостиничном и ресторанном сервисе; порядок идентификации потенциальных рисков для потребителя (травматизм, пищевые отравления, инфекции, ЧС) на разных этапах предоставления услуг проживания и питания; правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по технике безопасности при эксплуатации оборудования (лифты, кухонное и прачечное оборудование, посудомоечные машины).
Уметь: применять алгоритмы безопасного приема, размещения и обслуживания гостей с учетом требований охраны труда и санитарных норм; контролировать соблюдение заинтересованными сторонами обязательных правил безопасности в зонах приема пищи, на кухне, в номерах и холлах; оперативно фиксировать и сообщать руководителю о нарушениях норм безопасности, влияющих на здоровье потребителей.
Владеть: навыками проведения визуального контроля зон обслуживания на соответствие нормам охраны труда и техники безопасности; методами доведения до заинтересованных сторон требований безопасного поведения; действиями по алгоритму в нештатных ситуациях в рамках сервисной деятельности.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы сервисной деятельности в гостиничном деле	2				С
Тема 1. Понятие и сущность сервисной деятельности. Место услуги в работе гостиницы.		2	4	5	
Тема 2. Классификация гостиничных услуг. Базовые и дополнительные предложения для гостя.		2	4	5	
Тема 3. Требования к качеству обслуживания. Показатели оценки работы служб.		2	4	5	
Раздел 2. Организация процесса предоставления услуг					О
Тема 4. Жизненный цикл услуги: от бронирования до выезда гостя.		2	4	5	
Тема 5. Технология работы службы приёма и размещения. Взаимодействие с гостем на входе.		2	4	5	
Тема 6. Организация работы службы хозяйственного обеспечения. Подготовка номерного фонда.		2	4	5	
Раздел 3. Стандарты и регламенты сервисного поведения					С
Тема 7. Профессиональные стандарты общения с гостем. Правила устной и письменной речи.		2	4	7	
Тема 8. Этические нормы в работе сотрудника. Решение спорных ситуаций.		2	4	10	
Тема 9. Дресс-код и внешний вид персонала. Поддержание деловой атмосферы.		1	2	9,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	56,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Раздел 4. Управление качеством и контроль в сервисе	3				О,С

Тема 10. Внутренний контроль качества предоставления услуг. Чек-листы и обходы.		4	4	3	
Тема 11. Работа с обращениями и запросами гостей. Скорость и точность исполнения.		4	4	3	
Тема 12. Оценка удовлетворённости гостя. Способы сбора мнений и отзывов.		4	4	3	
Раздел 5. Сервисное сопровождение специальных категорий гостей					О
Тема 13. Обслуживание семей с детьми. Создание безопасной и комфортной среды.		4	4	6	
Тема 14. Работа с пожилыми гостями и лицами с ограниченными возможностями здоровья.		4	4	6	
Тема 15. Обслуживание индивидуальных туристов и организованных групп. Отличия в подходах.		4	4	6	
Раздел 6. Развитие и совершенствование сервисной деятельности					С,Э
Тема 16. Анализ типичных ошибок в обслуживании. Предупреждение конфликтов.		4	4	6	
Тема 17. Методы повышения личной эффективности сотрудника. Управление временем.		4	4	3	
Тема 18. Внедрение улучшений в процесс обслуживания на основе обратной связи.		2	2	4	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	34	40	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		33,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		121,75		130,25	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ОПК-7	Доля выполненных заданий по стандартам обслуживания от общего числа заданий в дисциплине.
ОПК-3	Способность применять нормы гостеприимства и правила обслуживания для оценки и улучшения сервисной деятельности.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Дано полное и точное определение сервисной деятельности. Раскрыты все виды и классификации услуг в гостиничной сфере. Показано умение анализировать цикл обслуживания гостя от бронирования до выезда. Приведены собственные примеры стандартов и правил работы с клиентами. Ответ выстроен логично, без ошибок в профессиональных терминах.	
4 (хорошо)	Дано верное определение сервисной деятельности с незначительными неточностями. Названы основные виды услуг, но без подробного деления. Описаны этапы обслуживания гостя, но допущены мелкие пропуски. Примеры приведены, но без глубокого пояснения. Ответ последовательный, допущена одна-две неточности.	
3 (удовлетворительно)	Определение сервисной деятельности дано поверхностно или с ошибками. Перечислены только общие виды услуг без классификации. Этапы обслуживания названы фрагментарно, без связи между ними. Примеры отсутствуют или не относятся к гостиничному делу. Ответ содержит нарушения логики, но основная суть передана.	
2 (неудовлетворительно)	Определение сервисной деятельности не дано или неверное. Виды услуг не названы или перепутаны с другими сферами. Порядок обслуживания гостя не описан или описан ошибочно. Примеры не приведены.	

	Ответ бессистемный, показывает полное незнание предмета.	
Зачтено	Верно определяет цели, этапы и стандарты качества сервисного обслуживания. Безошибочно называет виды услуг и правила их предоставления в гостиничных предприятиях. Владеет алгоритмами работы с запросами, жалобами и особыми пожеланиями гостей. Правильно применяет способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций с клиентами. Воспроизводит технологические карты и регламенты основных сервисных процессов. Обоснованно выбирает методы контроля за качеством предоставляемых услуг. Грамотно излагает требования к внешнему виду, речи и поведению персонала служб приёма и размещения. Даёт развёрнутые ответы на дополнительные вопросы по организации обслуживания.	
Не зачтено	Не раскрывает базовые понятия сервисной деятельности и назначения гостиничных услуг. Допускает грубые ошибки в описании последовательности обслуживания гостей. Не может предложить верное решение для стандартной рабочей ситуации. Отказывается от ответа или не даёт связных пояснений по вопросам билета.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 2	
1	Определение сервисной деятельности и ее роль в гостиничном деле.
2	Основные цели и задачи сервисного обслуживания в средствах размещения.
3	Классификация услуг в гостиничной индустрии.
4	Жизненный цикл услуги и его этапы.
5	Понятие качества услуги и его основные свойства.

6	Стандарты обслуживания: назначение и содержание.
7	Правила разработки технологических карт сервисных процессов.
8	Этапы взаимодействия сотрудника с гостем на входе.
9	Организация обслуживания гостей в номере.
10	Специфика предоставления дополнительных услуг в гостинице.
11	Принципы формирования сервисного пространства и зон приема.
12	Методы сбора и анализа мнений потребителей услуг.
13	Понятие сервисной культуры и ее влияние на лояльность гостей.
14	Требования к внешнему виду и поведению персонала службы приема.
15	Способы разрешения спорных ситуаций и работа с обращениями гостей.
16	Особенности обслуживания индивидуальных и групповых туристов.
17	Информационное обеспечение сервисной деятельности на предприятии.
18	Организация работы службы консьержа и портье.
19	Система контроля за соблюдением сроков и объемов предоставляемых услуг.
20	Пути повышения эффективности сервисной деятельности в современных условиях.
Семестр 3	
21	Понятие и сущность сервисной деятельности.
22	Классификация услуг в гостиничной индустрии.
23	Жизненный цикл услуги и его этапы.
24	Правила оказания услуг в гостиницах.
25	Права потребителя при получении гостиничных услуг.
26	Обязанности исполнителя перед потребителем услуг.
27	Понятие качества услуги и его основные показатели.
28	Методы контроля качества обслуживания гостей.
29	Стандарты обслуживания и их роль в работе персонала.
30	Технологический процесс обслуживания в средствах размещения.
31	Документальное оформление заказа и бронирования номеров.
32	Порядок расчета с гостями за предоставленные услуги.
33	Особенности обслуживания особых категорий гостей.
34	Информационное обеспечение сервисной деятельности.
35	Управление ожиданиями потребителя гостиничных услуг.
36	Поведение персонала при возникновении конфликта с гостем.
37	Правила рассмотрения претензий и жалоб постояльцев.
38	Организация дополнительных услуг в гостинице.
39	Требования к безопасности предоставляемых услуг.

40	Планирование сервисной деятельности на предприятии.
41	Материально-техническое оснащение служб сервиса.
42	Оценка эффективности работы обслуживающего персонала.
43	Критерии оценки удовлетворенности гостя обслуживанием.
44	Способы повышения качества сервиса в гостинице.
45	Взаимодействие служб гостиницы для качественного сервиса.

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Что является главным результатом сервисной деятельности?
А) Прибыль предприятия
Б) Удовлетворение потребности клиента
В) Реклама услуг
Г) Снижение себестоимости
Правильный ответ: Б

2. Как называется процесс передачи услуги от исполнителя к потребителю?
А) Производство
Б) Сбыт
В) Обслуживание
Г) Хранение
Правильный ответ: В

3. Какой признак отличает услугу от товара?
А) Материальность
Б) Возможность хранения
В) Неосязаемость
Г) Стандартность формы
Правильный ответ: В

4. Что включает в себя контактная зона в гостиничном сервисе?
А) Складские помещения
Б) Административный офис
В) Место встречи персонала и гостя
Г) Технический этаж
Правильный ответ: В

5. Какой стандарт регулирует правила оказания гостиничных услуг в стране?
А) Технический регламент
Б) Государственный стандарт
В) Внутренняя инструкция
Г) Санитарные нормы
Правильный ответ: Б

6. Что является основой культуры обслуживания?
А) Высокая цена номера
Б) Уважение к личности гостя
В) Наличие бассейна
Г) Количество звёзд отеля
Правильный ответ: Б

7. Как называется способность персонала понять состояние клиента?
А) Коммуникабельность
Б) Эмпатия
В) Стрессоустойчивость
Г) Инициативность
Правильный ответ: Б

8. Какое требование предъявляется к внешнему виду сотрудника службы приёма?
А) Наличие яркого макияжа
Б) Джинсовый стиль одежды
В) Деловой стиль и опрятность
Г) Наличие спортивной обуви
Правильный ответ: В

9. Что относится к дополнительным услугам гостиницы?
А) Бронирование номера
Б) Заселение гостя
В) Организация экскурсий
Г) Уборка номера
Правильный ответ: В

10. Как называется этап обслуживания, предшествующий непосредственному предоставлению услуги?
А) Послепродажное сопровождение
Б) Предварительный контакт
В) Оплата счета
Г) Выписка гостя
Правильный ответ: Б

11. Что означает принцип «гостеприимства» в сервисной деятельности?
А) Оказание платных услуг
Б) Создание атмосферы радушия
В) Строгое следование инструкции
Г) Экономия ресурсов отеля
Правильный ответ: Б

12. Какой документ фиксирует жалобу или претензию гостя?
А) Договор бронирования
Б) Акт приемки работ
В) Бланк заявления
Г) Финансовый отчёт
Правильный ответ: В

13. Что является важнейшим качеством сотрудника сервисной службы?
А) Скорость речи
Б) Знание иностранных языков
В) Умение слушать клиента
Г) Навыки ремонта
Правильный ответ: В

14. Как называется оценка работы сотрудника по отзывам гостей?
А) Аттестация
Б) Мониторинг качества
В) Плановая проверка
Г) Ревизия
Правильный ответ: Б

15. Что обязан сделать персонал при возникновении нестандартной ситуации у гостя?
А) Ожидать звонка начальника
Б) Игнорировать просьбу
В) Проявить инициативу по решению вопроса
Г) Увеличить стоимость услуг

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Разбор конфликтной ситуации

На основе видеозаписи реального обращения гостя разработайте пошаговый сценарий ответа сотрудника службы приёма, который превращает жалобу в лояльность клиента.

Проектирование стандарта обслуживания

Составьте письменный регламент приветствия и размещения семьи с маленьким ребёнком в отеле категории «четыре звезды», включая все точки взаимодействия от парковки до номера.

Экспресс-аудит номера

Проведите проверку подготовленного номера к заселению по чек-листу из тридцати пунктов, выявите скрытые дефекты и предложите меры по улучшению комфорта.

Разработка памятки для персонала

Создайте инструкцию по действиям горничной при обнаружении забытых вещей гостя, с учётом правил сохранности имущества и этики общения.

Моделирование нестандартной просьбы

Опишите алгоритм выполнения запроса гостя, который не входит в перечень основных услуг отеля, и обоснуйте возможность его реализации без потери качества основного сервиса.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

ЭКЗАМЕН

1. Организационная структура

Экзамен проводится в малых группах (до 5 человек) по билетам. Время на подготовку строго регламентировано (обычно от 30 минут).

Экзамены проводятся в период сессии по утвержденному расписанию, исключающему «окна» и пересечения с другими формами контроля.

Предоставляются чистые листы для ответа, черновиков.

2. Содержательные требования

Билет включает ключевые темы, изученные за семестр. Структура билета: 2 теоретических вопроса + 1 практическая задача (ситуация/пример).

Вопросы должны однозначно трактоваться студентом (исключить двусмысленность).

3. Процедура проведения

Идентификация: Обязательная проверка личности студента по документу.

Выбор варианта: Студент выбирает билет случайным образом в присутствии экзаменатора.

Подготовка: В процессе подготовки студент имеет право делать записи в выданном листе ответа. Черновики не проверяются и не влияют на оценку.

Ответ: Устная защита письменных ответов (свободное собеседование) или полный письменный ответ с последующим устным уточнением.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Романович Ж. А., Калачев С. Л.	Сервисная деятельность: Учебник, 6-е изд., перераб. и доп.	Москва: Дашков и К	2015	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=342543
Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/83149.html
Тётушкин, В. А.	Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект)	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2015	https://www.iprbookshop.ru/64569.html
Руденко, Л. Л.	Сервисная деятельность	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	https://www.iprbookshop.ru/99368.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				

Фурсов, В. А., Лазарева, Н. В., Калинин, И. В., Кудряшов, О. А.	Сервисная деятельность	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет	2015	https://www.iprbookshop.ru/63244.html
Назаркина, В. А., Стребкова, Л. Н.	Сервисная деятельность (схемы и таблицы)	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2015	https://www.iprbookshop.ru/91518.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Профессиональная база данных в сфере гостеприимства: https://welcomezone.ru/

Профессиональный портал о туризме и гостеприимстве: https://profi.travel/

Деловой портал об индустрии гостеприимства: https://hospitalityguide.ru/

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: https://www.frontdesk.ru/

Федеральная служба государственной статистики, раздел "Туризм": https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm/

Федеральный информационный фонд стандартов: https://www.gostinfo.ru/

Реестр профессиональных стандартов Министерства труда: https://mintrud.gov.ru/opendata/7710914971-reestr_profstandartov

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии: https://www.rst.gov.ru/

Справочно-правовая система "Консультант+": http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал "Гарант": http://www.garant.ru/

Национальная экономическая энциклопедия: https://vocable.ru/

Электронная библиотечная система "Znanium.com": https://znanium.ru/

Электронная библиотечная система "Book.ru": http://www.book.ru/

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска