

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Садыкова Алия Бургановна

Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий

Дата подписания: 25.05.2026 15:10:58

Уникальный программный ключ:

d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор высшей школы
креативных индустрий
Садыкова А.Г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы гостеприимного сервиса

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Экономика впечатлений
Год начала обучения	2026
Форма обучения	Очная
Реализуется в семестре	1

Разработано:

Канд. эк. наук, доцент кафедры
туризма и индустрии
гостеприимства
Хохлова Е.В.

Ставрополь 2026 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование универсальных (УК-4, УК-5) компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Основная цель курса «Основы гостеприимного сервиса» заключается в формировании у студентов теоретических знаний и практических навыков в области гостеприимного сервиса, необходимых для успешной работы в индустрии гостеприимства, а также развитие клиентоориентированного подхода и понимания современных тенденций в сфере услуг.

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить студентов с основными понятиями, принципами и классификациями в сфере услуг и гостеприимства, включая исторические аспекты, структуру индустрии и роль услуг в современной экономике;

- научить студентов эффективно взаимодействовать с клиентами, работать с жалобами, использовать современные технологии и стандарты качества для повышения уровня обслуживания, а также разрабатывать стратегии привлечения и удержания клиентов;

- развить у студентов понимание важности клиентоориентированности, умение предвосхищать потребности клиентов и создавать положительный опыт, что является ключевым фактором успеха в индустрии гостеприимства.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы гостеприимного сервиса» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.ИД-1 Выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Владея навыками оценки качества обслуживания гостей сервисных организаций, умея осуществлять коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе реализации сервисного продукта и оказания услуг; понимая отличительные характеристики гостеприимного сервиса, выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.ИД-1 Выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Владея приёмами и навыками гостеприимного поведения; навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; способностью организовать сервисную деятельность и уровень обслуживания в соответствии с культурными, историческими и национальными особенностями гостей, понимая основные положения, принципы, законы философии гостеприимства; выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных

		особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
--	--	---

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий: всего: 3 з.е. 108 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
Контактная работа:	
Лекции/из них практическая подготовка	8
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	0
Практических занятий/из них практическая подготовка	18
Самостоятельная работа	46
Формы контроля	
Экзамен	36
Зачет	-
Зачет с оценкой	-
Курсовая работа	нет

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	Очная форма				Формы текущего контроля успеваемости и
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1 семестр							
1	Тема 1: Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Роль сферы услуг в общественном разделении труда	УК-5.ИД-1	2	2		4	Собеседование
2	Тема 2: Классификация и структура сферы услуг	УК-5.ИД-1		2		6	Собеседование

	Структуризация сферы услуг Дугласа Норта. Типы услуг. Классификации сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью						
3	Тема 3: Индустрия гостеприимства и её особенности Разница между гостеприимством как философией поведения и индустрией гостеприимства как экономической деятельностью. Исторические этапы развития гостеприимства. Структура индустрии гостеприимства	УК-5.ИД-1	2	2		4	Собеседование
4	Тема 4: Потребности и их роль в гостеприимстве Классификация потребностей. «Социальная пирамида потребностей» Абрахама Маслоу. Закон возвышения потребностей	УК-5.ИД-1		2		6	Собеседование
5	Тема 5: Коммуникация и работа с жалобами Понятие контактной зоны. Эффективная работа с жалобами потребителей	УК-4.ИД-1		2		6	Собеседование
6	Тема 6: Технологии и стандарты в гостеприимстве Общероссийские стандарты качества. Роль стандартизации услуг в обеспечении качества гостеприимного сервиса. Новые технологии в сфере гостеприимства.	УК-5.ИД-1	2	2		4	Собеседование
7	Тема 7: Имидж и клиентоориентированность Внутренний и внешний имидж организации. Понятие клиентоориентированности. Мотивация персонала и развитие ответственности. Понятие и виды программ лояльности	УК-4.ИД-1		2		6	Собеседование
8	Тема 8: Обратная связь и привлечение клиентов Сбор и анализ обратной связи от клиентов. Способы привлечения потенциальных клиентов. Стратегия предвосхищения потребностей	УК-4.ИД-1		2		6	Собеседование
9	Тема 9: Покупательское поведение и факторы влияния Внешние и внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение. Законы потребностей Госсена. Отличительные особенности услуг.	УК-5.ИД-1	2	2		4	Собеседование
	ИТОГО за 1 семестр		8	18		46	
	ИТОГО		8	18		46	

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Василенко, Н. В. Основы гостеприимного сервиса : учебник / Н.В. Василенко. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 439 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI 10.12737/996072. – ISBN 978-5-16-014659-1. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1981647>, экземпляров неограниченно

2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.]. – Москва : Дашков и К, 2024. – 248 с. – ISBN 978-5-394-05760-1. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/144241.html>, экземпляров неограниченно

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Антощенко, В. Ух ты! Сервис / В. Антощенко ; под редакцией К. Бакаева. – Москва : Альпина Паблицер, 2024. – 304 с. – ISBN 978-5-9614-5417-8. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/137932.html>, экземпляров неограниченно

2. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. – 5-е изд. – Москва : Альпина Паблицер, 2024. – 340 с. – ISBN 978-5-9614-2269-6. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/142408.html>, экземпляров неограниченно

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации по выполнению практических работ по дисциплине «Основы гостеприимного сервиса» для студентов специальности 43.03.02 Туризм [Электронная версия].
2. Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы гостеприимного сервиса» для студентов специальности 43.03.02 Туризм [Электронная версия].

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе» – Режим <https://frio.ru> – Федерация рестораторов и отельеров.
2. <https://prohotel.ru/> Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях студенты представляют комплект практических работ, презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://catalog.ncfu.ru/catalog/ncfu – Официальный сайт Научной библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ.
2	http://www.consultant.ru – Официальный сайт Консультант плюс
3	http://biblioclub.ru – ЭБС "Университетская библиотека онлайн"
4	http:// www.gks.ru – Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ – Р7-Офис

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

11. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в

основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения – время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения – авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей).

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.