

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации
РПД_3-43.03.02.01_2018_92342
Актуализировано: 13.05.2021

Рабочая программа дисциплины
Сервисная деятельность в туризме

наименование дисциплины	
Квалификация выпускника	Бакалавр
Направление подготовки	43.03.02 шифр
	Туризм наименование
Направленность (профиль)	3-43.03.02.01 шифр
	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг наименование
Формы обучения	Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

Киров, 2018 г.

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Касанов Антон Сергеевич

ФИО

Колесова Юлия Анатольевна

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Цель курса – изложить теоретические положения и прикладные вопросы сервисной деятельности, ознакомить обучающихся с современным рынком услуг, основами организации обслуживания и особенностями сферы туристского сервиса (с учетом потребностей людей и общества).
Задачи дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> 1. изучение основных понятий и категорий; 2. ознакомление обучающихся с историей сервисной деятельности; 3. обучение основам теории и практики сервиса; 4. рассмотрение правовых норм, регулирующих сферу сервиса в туризме; 5. формирование понимания тенденций развития в сфере сервиса и особенностей его функционирования в сфере туризма.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция УК-3

Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
Знает	Умеет	Владеет
<ul style="list-style-type: none"> - основы командной работы; - социальное значение общения, его разновидности и формы 	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс обслуживания потребителя туристских услуг; - раскрывать психологические особенности делового общения в сфере туризма 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа различных социальных феноменов

Компетенция ПК-5

Способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов		
Знает	Умеет	Владеет
<ul style="list-style-type: none"> - инновационные технологии в сфере туризма; - теорию организации сервисного обслуживания в сфере туризма. 	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять поиск и выбор наилучшего метода обращения с клиентом в процессе его контактирования с персоналом предприятий сферы туризма; - составлять «портрет» своего клиента и образ предприятия сферы туризма с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей; - формировать позитивную 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками проектной деятельности; - навыками публичных выступлений и защиты проектов

	атмосферу продажи туристского продукта, активно поддерживать связь с общественностью	
--	--	--

Компетенция ПК-6

Способен формировать предложение услуг, обеспечивающих удовлетворение культурных, познавательных, физических потребностей, максимально соответствующим пожеланиям туриста		
Знает	Умеет	Владеет
- теории потребностей человека; - маркетинг взаимоотношений персонала сферы туризма и потребителями;	- прогнозировать и вести оперативный учет рыночных изменений и факторов, оказывающих влияние на сервисную деятельность и запросы потребителей	- навыками проектирования коммуникационной среды

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Введение в сервисную деятельность	ПК-5, УК-3
2	Организация сервиса на предприятии туризма	ПК-6, УК-3
3	Сервисные услуги в туризме и их потребители	ПК-5, ПК-6
4	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ПК-5, ПК-6, УК-3

Формы промежуточной аттестации

Зачет	2, 3 семестр (Очная форма обучения)
Экзамен	Не предусмотрен (Очная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения)

Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	1, 2	2, 3	180	5	107.5	54	18	36	0	72.5		2, 3	

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Введение в сервисную деятельность»		58.00
Лекции		
Л1.1	Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия сервисной деятельности.	2.00
Л1.2	Понятие потребность. Классификация потребностей.	2.00
Л1.3	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	2.00
Л1.4	Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии	2.00
Л1.5	Интенсификация международного обмена услугами	2.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Основные концепции потребностей.	2.00
П1.2	Исторические этапы сервисной деятельности	2.00
П1.3	Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса	2.00
П1.4	Особенности, структура и виды сферы сервиса. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса	2.00
П1.5	Теория иерархии потребностей А. Маслоу	2.00
П1.6	Формы и виды обслуживания	2.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Самостоятельная работа по подготовке к текущей аттестации	22.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	14.00
Раздел 2 «Организация сервиса на предприятии туризма»		46.00
Лекции		
Л2.1	Организация сервиса на предприятии сферы услуг	2.00
Л2.2	Организация сервиса на предприятии туризма	2.00
Л2.3	Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности в туризме	2.00
Л2.4	Экскурсионное обслуживание в туризме	2.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Обслуживание потребителя туристских услуг	2.00
П2.2	Инновационные формы обслуживания потребителей в туризме	2.00
П2.3	Качество туристского продукта	2.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Самостоятельная работа по подготовке к текущей аттестации	16.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	16.00
Раздел 3 «Сервисные услуги в туризме и их потребители»		68.00

Семинары, практические занятия		
ПЗ.1	Организация экскурсионных услуг в туризме	2.00
ПЗ.2	Организация сервиса при продаже туристского продукта	4.00
ПЗ.3	Организация гостиничного сервиса	4.00
ПЗ.4	Организация транспортных услуг в туризме	4.00
ПЗ.5	Организация сервисной деятельности в сфере рекреации, отдыха и развлечений	4.00
Самостоятельная работа		
СЗ.1	Самостоятельная работа по подготовке к текущей аттестации	27.50
Контактная внеаудиторная работа		
КВРЗ.1	Контактная внеаудиторная работа	22.50
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		8.00
34.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
34.2	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР4.1	Сдача зачета	0.50
КВР4.2	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		180.00

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся знакомятся на официальном сайте университета www.vyatsu.ru.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Учебная литература (основная)

1) Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с. : ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Левшина, О. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. - Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. - 115 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

3) Тынянкин, О. А. Сервисная деятельность: теория и практика : учебное пособие / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова. - Волгоград : ВГАФК, 2016. - 300 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/158093> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

4) Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство / Н. С. Иванова. - Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2016. - 232 с. - ISBN 978-5-94047-256-8 : Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/144179> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

5) Кузнецова, В. Н. Организация сервисной и инновационной деятельности эксплуатационных предприятий : учебное пособие / В. Н. Кузнецова. - Омск : СибАДИ, 2019. - 136 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/149541> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

Учебная литература (дополнительная)

1) Мищенко, Ю. О. Совершенствование деятельности сервисного предприятия на высококонкурентном рынке: выпускная квалификационная работа (бакалавриат) : студенческая научная работа / Ю.О. Мищенко. - Екатеринбург : б.и., 2019. - 94 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 68-72. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563646/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Введение в индустрию гостеприимства : методическое пособие для студентов очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 43:03:03 «гостиничное дело», профиль: «гостиничная деятельность», «санаторно-курортная деятельность», «ресторанная деятельность», «международные гостиничные технологии». - Сочи : СГУ, 2019. - 46 с. - Б. ц. - URL:

<https://e.lanbook.com/book/147786> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

3) Психологические проблемы профессионального выгорания служебной деятельности : методическое пособие для студентов специальности «психология служебной деятельности». - Сочи : СГУ, 2018. - 48 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/147754> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

Учебно-методические издания

1) Сборник кейс-заданий : учебно-методическое пособие для организации контроля самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис" и 43.03.02 "Туризм" для всех форм и профилей обучения / ВятГУ, ИЭМ, ФМиС, каф. СТТД ; сост. А. С. Касанов [и др.]. - Киров : ВятГУ, 2020. - 108 с. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru> (дата обращения: 27.01.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

Электронные образовательные ресурсы

1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>

2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-43.03.02.01

3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>

4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы (ЭБС)

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)

- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
МУЛЬТИМЕДИА ПРОЕКТОР CASIO XJ-F210WN
НОУТБУК LENOVO G555
Проектор BenQ MP720p
Экран LUMA

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:
https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=92342