

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность/специализация: Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

Кострома
2023

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель

Рецензенты: Пухачёва Л.Л., директор ООО Туркомпания «Водолей»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:

Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКИТ, к.филол.н., доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: сформировать теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.

Задачи дисциплины:

- изучение теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия, история развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт;
- раскрыть методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности;
- охарактеризовать сервисную деятельность как составную часть экономики, государства, общества, культуры;
- проанализировать организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал;
- систематизировать технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура;
- провести анализ современного состояния и выявить перспективные направления совершенствования сферы сервиса.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить компетенции:

Код ОК,ПК	Умения	Знания
ОО-01, ОК-02, ОК- 04, ОК-05, ОК-09	Проводить поиск в различных поисковых системах. Использовать различные виды учебных изданий. Применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины. Описывать методы мониторинга рынка услуг. Воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.	История и теория в сфере туризма и гостеприимства. Классификации услуг и сервиса. Методов мониторинга рынка услуг. Правил обслуживания потребителей услуг.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности. Изучается в 4 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Введение в специальность, Технологии приема и размещения гостей.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Координация качества выполнения турагентских услуг, производственная практика.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	
Общая трудоемкость в часах	78
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	
Лекции	24
Практические занятия	34
Лабораторные занятия	
Практическая подготовка	
Самостоятельная работа в часах	20
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	24
Практические занятия	34
Лабораторные занятия	
Консультации	
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Практическая подготовка	
Всего	58

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

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей		2	4		2
2	Факторы развития сервисной деятельности		2	4		2
3	Сфера услуг и особенности ее функционирования		4	4		2
4	Проблемы качества и безопасности в		4	4		2

	практике современного сервиса					
5	Этика и психология сервисной деятельности		4	6		2
6	Сервисные услуги в туризме и их потребители		4	6		2
7	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.		4	6		2
	Подготовка к зачету					6
	Итого:	78	24	34		20

5.2. Содержание:

Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей. Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.

Тема 2. Факторы развития сервисной деятельности. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.

Тема 3. Сфера услуг и особенности ее функционирования. Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг Жизненный цикл услуги . Ценность услуги.

Тема 4. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса. Показатели качества услуги Качество услуг и обслуживания Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания.

Тема 5. Этика и психология сервисной деятельности. Профессиональное поведение и этикет Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.

Тема 6. Сервисные услуги в туризме и их потребители. Турист как потребитель услуг. Роль турагента и туроператора на туристском рынке Специфика туристского продукта Обеспечение качества туристского продукта.

Тема 7. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности. Специфика гостиничной услуги Гостиничный продукт как комплекс услуг.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа по изучаемой дисциплине осуществляется в соответствии с тематическим планом.

Преподаватель осуществляет организацию самостоятельной работы в соответствии с Положением об организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся при реализации программ среднего профессионального образования.

При проведении аудиторных занятий в течение семестра преподаватель выдает задания для самостоятельной работы в соответствии тематическим планом работы. Студенты готовятся к устному опросу по теме лекций. Вопросы для подготовки к текущему контролю, контрольным работам, коллоквиумам, темы рефератов, докладов указаны в фонде оценочных средств по изучаемой дисциплине.

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Современные тенденции развития гостиничного (ресторанного, сувенирного, анимационного, экскурсионного, музейного, выставочного) сервиса
2. Проблемы и перспективы развития туризма в России (в Костромской области)
3. Предприятия социально-культурного сервиса в г. Кострома (или другого города Костромской области по выбору) в контексте современных тенденций развития сферы гостеприимства
4. Опыт ведущих предприятий социально-культурного сервиса в развитии системы гостеприимства
5. Опыт различных стран в развитии системы гостеприимства
6. Деловые мероприятия как элемент социально-культурного сервиса
7. Рекламно-информационное сопровождение деятельности предприятий социальнокультурного сервиса
8. Этнический фактор в развитии предприятий социально-культурного сервиса
9. Спортивные мероприятия как элемент социально-культурного сервиса
10. Проблемы и перспективы развития молодежного досуга в г. Кострома (или другого города Костромской области по выбору)
11. Проблемы и перспективы развития социально-культурного сервиса для людей с ограниченными возможностями здоровья
12. Перспективы развития событийного туризма в Костромской области
13. Системы оценки качества сервиса
14. Праздники и традиции народа в системе гостеприимства
15. Качество и эффективность сервисной деятельности (на примере предприятия)
16. Особенности организации сервисной деятельности в сфере услуг питания (размещения, др.)
17. Особенности обслуживания потребителей в сфере туристских услуг (гостиничных, транспортных услуг и др.)
18. Сервисное обслуживание деловых встреч
19. Сервисное обслуживание спортивных мероприятий
20. Культурно-этические основы сервисной деятельности
21. Эстетика внешнего вида работников сферы сервиса

22. Система сервисного сопровождения санаторно-курортных услуг
23. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения.
24. Система сертификации в сфере услуг
25. Организация развлечений как сфера сервиса
26. Производственный менеджмент сервисного предприятия
27. Особенности развития музейного сервиса (на примере региона, страны)
28. Музей как фактор развития культурного туризма
29. Экскурсионный сервис в индустрии гостеприимства
30. Туризм как международная сфера индустрии услуг
31. Развитие туристско-экскурсионной деятельности в России 32. Психологические основы сервисного взаимодействия
33. Анимационные услуги в сервисной деятельности
34. Особенности организации сувенирного сервиса 35. Жалобы и конфликты в сфере сервиса.

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

а) основная:

1. Петров С.В. Безопасный отдых и туризм: учебное пособие для студентов вузов. – Новосибирск: АРТА, 2011.
2. Бобкова А.Г. Безопасность туризма: учебник для студентов вузов по направлению подготовки «Туризм» /А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский; ред. Е.Л. Писаревский.– М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 263с.
3. География туризма: учебник /В.И. Кружалин и др. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.-336с.: ил.
- 4 . История туризма: учебник для студентов по направлению подготовки «Туризм» /ред. Ю.С. Путрик.– М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 254с.
5. Основы туризма: учебник для студентов вузов по направлению подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис» /ред. Е.Л. Писаревский.– М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.– 374с.

б) дополнительная:

1. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: "Издательство ПРИОР", 1999.
2. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. – М.:Нолидж-1996.
3. Кириллов А.Т., Волкова Л.А. Маркетинг в туризме. - СПб.: Изд-во СПбГУ, 1996.
- 4 . Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник. – М.: Изд-во "Академия", 2002. – 240 с.
5. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 1.: Информационные технологии в туризме. Учебно-методическое пособие. – М.: Советский спорт, 2000. – 320 с.
6. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 2.: Информационные технологии в туризме. Учебно-методическое пособие. – М.: Советский спорт, 2000. – 197с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информация о курсе дисциплины в СДО:

Элемент «Лекции» (*при наличии*);

Элемент «Практические занятия», «Лабораторные занятия», «Курсовое проектирование», пр. (*при наличии*);

Элемент «Самостоятельная работа»;

Элемент «Список рекомендуемой литературы»;

Элемент «Промежуточная аттестация»;

Элемент «Обратная связь с обучающимися».

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>

2. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

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

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: Кабинет «Сервисной деятельности»,

оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.