

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ**

43.03.02. Туризм


Современные технологии и организация экскурсионных услуг


Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Кострома**  
**2020**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – *современные технологии и организация экскурсионных услуг*. Год начала подготовки - 2020.

Разработал:  Васильева М.А., ст. преподаватель кафедры медиакоммуникаций и туризма

Рецензент:  Горланова И.Б., канд. филол. наук, доцент кафедры медиакоммуникаций и туризма

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №8 от 30.04.2020г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 Беякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

## ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №\_\_\_ от \_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

\_\_\_\_\_ Белякова Е.Н., канд.филол.наук,

подпись

### **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:

ПКР-2 - способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

ПКР 2.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.

ПКР 2.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.

ПКР 2.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.

Знать:

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания;
- особенности организации процесса обслуживания потребителей и туристов;
- функции сферы услуг;
- роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека;
- зависимость сервисной деятельности от географических, демографических факторов;
- государственно-правовое регулирование сервисной деятельности;
- стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания;
- роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса;
- факторы, влияющие на работу с потребителем, принципы организации обслуживания потребителей, элементы сервисного обслуживания потребителей;
- направления повышения эффективности обслуживания.

Уметь:

- проводить исследование сервиса как составной части экономики, государства, общества, культуры;
- оценивать взаимоотношения в сервисном взаимодействии как «контактной зоне»;
- улучшить технологии в обслуживании;
- обосновывать технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура;
- анализировать современного состояния сервисной деятельности в российской практике;
- работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности.

Владеть:

- методами сбора информации для оценки сервисной деятельности, выявлению проблем и разработкой решений;
- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- навыками работы в «контактной зоне»;
- методами организации и контроля процесса обслуживания потребителей;
- анализом взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- навыками разрешения конфликтных ситуаций.

### **3. Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина относится к части формируемой участниками образовательных отношений, обязательной части учебного плана. Изучается в 3 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: речевая коммуникация, профессиональная этика и этикет, иностранный язык. Дисциплина изучается параллельно с дисциплиной информационно-коммуникативное обеспечение экскурсий.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: иностранный язык (второй), преддипломная практика, выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

## **4. Объем дисциплины**

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

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах			4
Общая трудоемкость в часах			144
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			18
Лекции			8
Практические занятия			10
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах			114,65
Форма промежуточной аттестации экзамен			9

#### **4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося**

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции			8
Практические занятия			10
Лабораторные занятия			
Консультации			2,35
Зачет/зачеты			
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего			20,35

## **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			10
2	Факторы развития сервисной деятельности			2		15
3	Сфера услуг и особенности ее функционирования		2	2		10
4	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса			2		15
5	Этика и психология		2	2		10

	сервисной деятельности					
6	Сервисные услуги в туризме и их потребители			2		10
7	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.		2			10
	Подготовка к экзамену					10
	Итого:	108	8	10		90

## 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)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Сервисная деятельность	Изучить материалы	10	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация

	в системе удовлетворения потребностей	литературу по заданной теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме			Доклад Опрос Обсуждение
2.	Факторы развития сервисной деятельности	Изучить материалы лекции и литературу по теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме	15	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация Доклад Опрос Обсуждение
3.	Сфера услуг и особенности ее функционирования	Изучить материалы литературу по заданной теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме	10	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация Доклад Опрос Обсуждение
4.	Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	Изучить материалы лекции и литературу по теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме	15	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация Доклад Опрос Обсуждение
5.	Этика и психология сервисной деятельности	Изучить материалы литературу по заданной теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме	10	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация Доклад Опрос Обсуждение
6.	Сервисные услуги в туризме и их потребители	Изучить материалы лекции и литературу по теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме	10	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация Доклад Опрос Обсуждение

7.	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	Изучить материалы литературы по заданной теме. Подготовить презентацию и доклад по заданной теме	10	Подготовка к практическим занятиям.	Презентация Доклад Опрос Обсуждение
	Подготовка к экзамену	Изучить материалы лекции и литературу по темам. Подготовка к зачету	10	Подготовка к зачету	Зачет

## 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.

### **6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий**

**Не предусмотрено**

### **6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ**

**Не предусмотрено**

## **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,

*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**

*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**

Для освоения дисциплины необходимы учебные аудитории, оснащенные учебной мебелью (число посадочных мест по количеству студентов), рабочим местом преподавателя и доской (меловой, флипчатом), комплект мультимедийного оборудования, офисный пакет.