|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Министерство просвещения Российской Федерации** | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет " | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Электронный документ подписан ПЭП | | | | | | | | | | УТВЕРЖДАЮ | | | |  |
|  |  | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Должность: Проректор по образовательной деятельности и информатизации | | | | | | | | | | Заведующий кафедрой | | | |  |
|  | Уникальный программный ключ: 61918fe267ac770da66e | | | | | | | | | | Полякова Татьяна Андреенва | | | |  |
|  | 22 декабря 2020 г. | | | | | | | |  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **МОДУЛЬ "ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ"**  **Сервисная деятельность** | | | | | | | | | | | | | | | |
| рабочая программа дисциплины (модуля) | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Закреплена за кафедрой | |  |  | **Теории и методики физической культуры и туризма\*** | | | | | | | | | |
|  |  | Учебный план | | | | b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx  43.03.02 Туризм  Направленность (профиль) Организация туристской деятельности | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Квалификация | | | | **Бакалавр** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Форма обучения | | | | **очная** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Общая трудоемкость | | |  | **4 ЗЕТ** | | | | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Часов по учебному плану | | | | | 144 | | |  |  |  | Виды контроля в семестрах: | | |
|  |  |  | в том числе: | | | | |  |  |  |  |  |  | зачеты с оценкой 3 | |
|  |  |  | аудиторные занятия | | | | 42 | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | самостоятельная работа | | | | 98 | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Форма контроля, Промежуточная аттестация | | |  | 3,75 | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Распределение часов дисциплины по семестрам** | | | | |
| Семестр  (<Курс>.<Семест р на курсе>) | **3 (2.1)** | | Итого | |
| Недель | 14 5/6 | |
| Вид занятий | УП | РП | УП | РП |
| Лекции | 16 | 16 | 16 | 16 |
| Практические | 26 | 26 | 26 | 26 |
| Иная контактная работа | 0,25 | 0,25 | 0,25 | 0,25 |
| В том числе в форме практ.подготовки | 36 |  | 36 |  |
| Итого ауд. | 42 | 42 | 42 | 42 |
| Кoнтактная рабoта | 42,25 | 42,25 | 42,25 | 42,25 |
| Сам. работа | 98 | 98 | 98 | 98 |
| Часы на контроль | 3,75 | 3,75 | 3,75 | 3,75 |
|  | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | |  |  | стр. 3 | | |
| Программу составил(и): |  | к.и.н., доцент, Шевырин Сергей Андреевич | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Рабочая программа дисциплины | | | |  |  |  |  |
| **Сервисная деятельность** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| разработана в соответствии с ФГОС: | | | |  |  |  |  |
| Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516) | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| составлена на основании учебного плана: | | | |  |  |  |  |
| 43.03.02 Туризм  Направленность (профиль) Организация туристской деятельности  (Шифр Дисциплины: Б1.О.03.05) | | | | | |  |  |
| утвержденного учёным советом вуза 24.12.2019 протокол № 5. | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | |  | стр. 4 |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC | |  | | |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры | | | | |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_  Зав. кафедрой Полякова Татьяна Андреенва | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC | |  | | |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры | | | | |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_  Зав. кафедрой Полякова Татьяна Андреенва | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC | |  | | |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры | | | | |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_  Зав. кафедрой Полякова Татьяна Андреенва | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC | |  | | |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры | | | | |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_  Зав. кафедрой Полякова Татьяна Андреенва | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | | | |  |  |  |  |  | стр. 5 | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП** | | | | | | | | | | | |
| Цикл (раздел) ООП: | | | Б1.О.03 | | | | | | | | |
| **2.1** | **Требования к предварительной подготовке обучающегося:** | | | | | | | | | | |
| 2.1.1 | Менеджмент в туристской индустрии | | | | | | | | | | |
| 2.1.2 | Организация туристской деятельности | | | | | | | | | | |
| **2.2** | **Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:** | | | | | | | | | | |
| 2.2.1 | Инновационные технологии в спортивно-оздоровительном сервисе | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **В результате освоения дисциплины обучающийся должен** | | | | | | | | | | | |
| **3.1** | **Знать:** | | | | | | | | | | |
| 3.1.1 | основные понятия и определения, используемые в сервисной деятельности; общие черты и различия материальных и нематериальных услуг; закономерности организации сервисной деятельности; историю развития сервиса в мире и в России; способы и формы оказания услуг | | | | | | | | | | |
| **3.2** | **Уметь:** | | | | | | | | | | |
| 3.2.1 | применять полученные теоретические знания при изучении дисциплин специальности и специализации; анализировать национальную, региональную, демографическую, климатическую специфику разных форм обслуживания | | | | | | | | | | |
| **3.3** | **Владеть:** | | | | | | | | | | |
| 3.3.1 | владеть терминологическим аппаратом специалиста сервисной деятельности | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** | | | | | | | | | | | |
| **Код занятия** | | **Наименование разделов и тем /вид занятия/** | | **Семестр / Курс** | | **Час.** |  | **Компетен-**  **ции** | **Литература** | | **Интре ракт.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | **Раздел 1. Сущность сервисной деятельности** | |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | | Сущность сервисной деятельности /Лек/ | | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность». Основные подходы и принципы осуществления услуг. Функции сервиса. Классификация сервиса. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | | Сущность сервисной деятельности /Пр/ | | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Сервисная деятельность. Сфера услуг. Социально-культурная сфера.  Вопросы для обсуждения  1. История возникновения и развития понятий «сервис» и «сервисная деятельность».  2. Подходы, принципы, функции сервисной деятельности.  3. Классификация сервиса по формам человеческой деятельности.  4. Сущность понятия «социально-культурная сфера».  5. Роль сервиса в экономике информационного общества. | | | | | | | | | | | |
| 1.3 | | Сущность сервисной деятельности /Ср/ | | 3 | | 6 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  1. Познакомиться с системой предпродажного и послепродажного сервиса любого сервисного предприятия города.  2. Доказать, какие из подходов к организации сервисной деятельности наиболее развиты в образовательном сервисе | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | |  |  |  |  |  | стр. 6 | |
| учебного заведения, в котором Вы учитесь. | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 2. История сервисной деятельности** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 2.1 | История сервисной деятельности /Лек/ | 3 | | 0 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе. Характеристика признаков сервиса индустриального общества. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв. Отличительные черты сферы услуг советского периода | | | | | | | | | |
| 2.2 | История сервисной деятельности /Пр/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Доиндустриальное общество. Индустриальное общество. Постиндустриальное общество.  Вопросы для обсуждения  1. Условия развития сервиса в доиндустриальном обществе.  2. Специфика развития сервиса индустриального общества.  3. Тенденции развития сервиса постиндустриального общества. | | | | | | | | | |
| 2.3 | История сервисной деятельности /Ср/ | 3 | | 6 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Заполнить таблицу «Развитие сервисной деятельности»:  Развитие сервисной деятельности  Первобытное общ-во Древние  царства Средневековая  Европа Древняя Русь Царская Россия Советское гос-во  Транспортные услуги  Образовательные услуги  Услуги связи  Рекреационные услуги  Организация досуга  Торговые услуги  И т.д. | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 3. Услуга: сущность, классификация** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 3.1 | Услуга: сущность, классификация /Лек/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Сущность понятия «услуга». Классификация услуг. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ). Единство рынка услуг и товарного рынка | | | | | | | | | |
| 3.2 | Услуга: сущность, классификация /Пр/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 3.3 | Услуга: сущность, классификация /Ср/ | 3 | | 6 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  1. Охарактеризовать каждый этап жизненного цикла выбранной услуги.  2. Дать общую характеристику производственных и непроизводственных услуг.  3. Перечислить основные виды сервисных технологий и их основные признаки. | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | |  |  |  |  |  | стр. 7 | |
|  | **Раздел 4. Культура сервиса** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 4.1 | Культура сервиса /Лек/ | 3 | | 0 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Философия обслуживания. Этический аспект культуры сервиса. Эстетический аспект культуры сервиса. Психологический аспект культуры сервиса. Значение служебного этикета в культуре обслуживания | | | | | | | | | |
| 4.2 | Культура сервиса /Пр/ | 3 | | 4 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Услуга. Товар. Процесс оказания услуги. Социально-культурная услуга. Жизненный цикл услуги. Рынок услуг. Формы воздействия услуги.  Вопросы для обсуждения  1. Сущность понятия «услуга».  2. Классификации услуг.  3. Жизненный цикл услуги.  4. Специфика рынка услуг. | | | | | | | | | |
| 4.3 | Культура сервиса /Ср/ | 3 | | 10 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  1. Посетить любое туристское предприятие и проанализировать его эстетическую культуру.  2. Разработать «Кодекс чести» сотрудника туристского предприятия. | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 5. Специфика обслуживания в контактной зоне** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 5.1 | Специфика обслуживания в контактной зоне /Лек/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Сущность понятия «контактная зона». Модель принятия решения на покупку услуг. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Рекомендации по ведению диалога. Рекомендации по внешнему виду сотрудника контактной зоны | | | | | | | | | |
| 5.2 | Специфика обслуживания в контактной зоне /Пр/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Клиент. Контактная зона. Решение на покупку услуг. Тактика обслуживания. Этап совершения заказа. Жалоба клиента. Внешний вид сотрудника.  Вопросы для обсуждения  1. В чем сущность понятия «контактная зона»?  2. На какие этапы делится процесс совершения заказа?  3. Какие фразы специалиста сервиса стимулируют покупателя услуги?  4. Как должен вести себя работник сферы сервиса, если посетитель уходит, не сделав заказ?  5. Какие рекомендации необходимо учитывать при ведении диалога?  6. Какие требования к внешнему виду необходимо соблюдать сотруднику контактной зоны? | | | | | | | | | |
| 5.3 | Специфика обслуживания в контактной зоне /Ср/ | 3 | | 10 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Сущность понятия «контактная зона». Модель принятия решения на покупку услуг. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. Рекомендации по ведению диалога. Рекомендации по внешнему виду сотрудника контактной зоны | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | |  |  |  |  |  | стр. 8 | |
|  | **Раздел 6. Качество услуг** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 6.1 | Качество услуг /Лек/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Сущность понятия «качество услуги». Факторы, влияющие на качество услуг. Стандартизация и сертификация услуг как инструмент обеспечения их качества. Защита прав потребителей. Роль инновационных форм обслуживания (франчайзинга, мерчандайзинга и др.) в повышении качества сервисной деятельности. Модель качества обслуживания | | | | | | | | | |
| 6.2 | Качество услуг /Пр/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Качество услуги. Функциональное качество. Техническое качество. Ожидания потребителя. Абсолютное качество услуг. Стандартизация услуг. Сертификация услуг. Права потребителей. Модель качества обслуживания. Франчайзинг. Мерчандайзинг.  Вопросы для обсуждения  1. В чем сущность понятия «качество услуги»?  2. Чем техническое качество отличается от функционального?  3. Почему не может на практике реализоваться услуга с абсолютным качеством?  4. Какую роль в обеспечении качества услуг играют стандартизация и сертификация?  5. Какие четыре основных права потребителя провозгласил Дж. Кеннеди?  6. С какими целями создаются общества защиты прав потребителей?  7. Какую политику ведет государство в области защиты прав потребителей?  8. Какие компоненты входят в модель качества обслуживания?  9. Какую роль играют инновационные методы в обеспечении качества обслуживания? | | | | | | | | | |
| 6.3 | Качество услуг /Ср/ | 3 | | 10 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Сущность понятия «качество услуги». Факторы, влияющие на качество услуг. Стандартизация и сертификация услуг как инструмент обеспечения их качества. Защита прав потребителей. Роль инновационных форм обслуживания (франчайзинга, мерчандайзинга и др.) в повышении качества сервисной деятельности. Модель качества обслуживания | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 7. Специфика сервиса предприятий питания** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 7.1 | Специфика сервиса предприятий питания /Лек/ | 3 | | 0 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Требования к услугам общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. Методы и формы обслуживания. Квалификационные требования к персоналу. Обслуживание иностранных туристов | | | | | | | | | |
| 7.2 | Специфика сервиса предприятий питания /Пр/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Качество услуги. Функциональное качество. Техническое качество. Ожидания потребителя. Абсолютное качество услуг. Стандартизация услуг. Сертификация услуг. Права потребителей. Модель качества обслуживания. Франчайзинг. Мерчандайзинг.  Вопросы для обсуждения  1. В чем сущность понятия «качество услуги»?  2. Чем техническое качество отличается от функционального?  3. Почему не может на практике реализоваться услуга с абсолютным качеством?  4. Какую роль в обеспечении качества услуг играют стандартизация и сертификация?  5. Какие четыре основных права потребителя провозгласил Дж. Кеннеди?  6. С какими целями создаются общества защиты прав потребителей?  7. Какую политику ведет государство в области защиты прав потребителей? | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | |  |  |  |  |  | стр. 9 | |
| 8. Какие компоненты входят в модель качества обслуживания?  9. Какую роль играют инновационные методы в обеспечении качества обслуживания? | | | | | | | | | |
| 7.3 | Специфика сервиса предприятий питания /Ср/ | 3 | | 10 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  1. Проанализировать концепцию любого ресторана Вашего города с точки зрения ее актуальности. | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 8. Специфика сервиса средств размещения** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 8.1 | Специфика сервиса средств размещения /Лек/ | 3 | | 0 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Классификация средств размещения. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Система категоризации средств размещения в мире и в России. Гостиничные цепи | | | | | | | | | |
| 8.2 | Специфика сервиса средств размещения /Пр/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Услуги питания. Методы обслуживания потребителей. Торговые помещения. Столовые приборы. Столовая посуда. Меню. Прейскурант. Банкет. Прием. Метрдотель. Официант. Бармен.  Вопросы для обсуждения  1. Какие функции выполняют предприятия питания?  2. Какие виды обслуживания существуют в сфере общественного питания?  3. Какие помещения на предприятиях общественного питания относятся к помещениям для потребителей?  4. Какие виды посуды используются на предприятиях общественного питания?  5. Какую структуру должны иметь меню и прейскуранты?  6. Из каких частей складывается обслуживание в ресторане?  7. Какие существуют разновидности банкетов?  8. Кто относится к обслуживающему персоналу в соответствии с требованиями ГОСТР «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»? | | | | | | | | | |
| 8.3 | Специфика сервиса средств размещения /Ср/ | 3 | | 10 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  1. Оценить гостиницу своего города с точки зрения ее классности (принадлежности к классу обслуживания). Доказать свою точку зрения. | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 9. Основные виды услуг туристической программы** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 9.1 | Основные виды услуг туристической программы /Лек/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Виды туристских услуг. Специфика туристских услуг. Тур как комплекс услуг. Программа и класс обслуживания | | | | | | | | | |
| 9.2 | Основные виды услуг туристической программы /Пр/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Туристические услуги. Тур. Пэкидж-туры. Маршруты. Программа обслуживания. Класс обслуживания. Ваучер. Туристская путевка.  Вопросы для обсуждения  1. Какие услуги относятся к туристским?  2. Какие специфические черты объединяют туристские услуги?  3. Что такое тур?  4. Какие преимущества имеют пэкидж-туры? | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | |  |  |  |  |  | стр. 10 | |
| 5. Какую информацию должна содержать программа обслуживания?  6. На основании каких нормативных документов определяется класс обслуживания?  7. Какие обозначения классности обслуживания применяют в туристской практике?  8. Какие функции выполняет ваучер? | | | | | | | | | |
| 9.3 | Основные виды услуг туристической программы /Ср/ | 3 | | 10 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  1. На примере развития туруслуг Вашего региона выявить основные тенденции динамики сервисных услуг в туристской деятельности. В чем состоит специфика предоставления туруслуг в Вашем регионе? | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 10. Сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 10.1 | Сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений /Лек/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Основные функции рекреации. Классификация рекреационных ресурсов и рекреационных зон. Роль рекреации в досуге и туризме. Сущность анимационной деятельности. Виды анимационных услуг | | | | | | | | | |
| 10.2 | Сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений /Пр/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Рекреационная деятельность. Рекреационные ресурсы. Природные рекреационные ресурсы. Рекреационная зона. Анимация. Анимационная программа. Досуг. Гостиничная анимация. Туристская анимация. Рекреационная анимация.  Вопросы для обсуждения  1. Какие основные функции выполняет рекреация?  2. На какие две группы целесообразно разделить рекреационные ресурсы?  3. Что такое природные рекреационные территории?  4. Как может использоваться зона регулируемой рекреации?  5. С какой целью используется в туризме анимационная деятельность?  6. В чем специфика рекреационной анимации?  7. В чем специфика гостиничной анимации?  8. Какие виды анимационных программ используются в туризме? | | | | | | | | | |
| 10.3 | Сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений /Ср/ | 3 | | 10 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Разработать собственный проект комплекса сервисных услуг, основная цель которого – предоставить клиентам разнообразный по качеству, стоимости комплекс услуг в области развлечений. | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 11. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 11.1 | Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций /Лек/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Совещание и его сервисное обслуживание. Организация сервисного обслуживания на выставках и ярмарках. Специфика сервисного обслуживания конференций. Управление сервисными мероприятиями | | | | | | | | | |
| 11.2 | Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций /Пр/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Совещание. Выставка. Ярмарка. Выставочное помещение. Сервисное сопровождение. Конференция. Конференц- центр. Специализированное бюро конференций и визитеров.  Вопросы для обсуждения  1. В чем состоит специфика сервисного обслуживания совещаний? | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | |  |  |  |  |  | стр. 11 | |
| 2. Каким образом фирма может экономить средства на проведении совместных мероприятий?  3. Чем принципиально отличается сервисное обслуживание специализированных выставок?  4. Почему в настоящее время для организации конференций, выставок, конгрессов необходим высокий уровень сервисного обслуживания?  5. Почему выставочная деятельность и конференции нуждаются в сервисном обслуживании? | | | | | | | | | |
| 11.3 | Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций /Ср/ | 3 | | 8 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Разработать план сервисного обслуживания региональной конференции по развитию образовательного сервиса. | | | | | | | | | |
| 11.4 | /ИКР/ | 3 | | 0,25 |  |  |  | | 0 |
| Примечание: | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 12. Тенденции развития информационного сервиса** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 12.1 | Тенденции развития информационного сервиса /Лек/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Специфика развития информационного общества. Содержание понятий «информационный продукт», «индустрия коммерческого распространения информации». Сущностные характеристики информационной услуги. Виды информационных услуг | | | | | | | | | |
| 12.2 | Тенденции развития информационного сервиса /Пр/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Понятия: Информация. Информационная услуга. Информационный продукт. Индустрия коммерческого распространения информации.  Вопросы для обсуждения  1. Что такое информационная услуга и информационный продукт?  2. Каковы основные причины возрастания значимости информационных услуг?  3. Что включают в себя традиционные услуги по предоставлению научно-технической информации?  4. На какие группы можно разделить информационные услуги?  5. Кто является потребителем информационных услуг?  6. Что означает понятие «индустрия коммерческого распространения информации»?  7. На какие разновидности делится дистанционный доступ к удаленным базам данных?  8. С какой целью осуществляется ретроспективный поиск информации?  9. Какие виды информационных изданий Вы знаете? | | | | | | | | | |
| 12.3 | Тенденции развития информационного сервиса /Ср/ | 3 | | 2 |  | ОПК-2.З1 ОПК-2.З2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | | 0 |
| Примечание:  Специфика развития информационного общества. Содержание понятий «информационный продукт», «индустрия коммерческого распространения информации». Сущностные характеристики информационной услуги. Виды информационных услуг | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 13. зачет** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 13.1 | /ЗачётСОц/ | 3 | | 3,75 |  |  |  | | 0 |
| Примечание:  1. Место и роль сервисной деятельности в современном мире  2. Деятельность. Основные виды деятельности.  3. Сервисная деятельность. Понятие, задачи.  4. Принципы современного сервиса. | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | | | |  |  |  | стр. 12 |
| 5. Основные подходы к осуществлению сервиса.  6. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.  7. Виды сервиса.  8. Сущность понятия «услуга».  9. Основные характеристики услуги.  10. Классификация услуг.  11. Общероссийские классификаторы услуг населению.  12. Особенности рынка услуг.  13. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.  14. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе.  15. Развитие сервиса в индустриальном обществе.  16. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв.  17. Сфера услуг в советский период.  18. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.  19. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.  20. Основные требования к безопасности услуг.  21. Эстетическая культура обслуживания.  22. Психология процесса обслуживания.  23. Особенности невербального общения.  24. Понятие «конфликт» в сфере сервиса.  25. Виды конфликтов и способы их разрешения.  26. Контактная зона.  27. Профессиональное поведение работника контактной зоны.  28. Профессиональная этика.  29. История возникновения движения в защиту прав потребителей.  30. Потребительское движение в России.  31. Основные права потребителей.  32. Законы РФ, защищающие права потребителей.  33. Основные положения закона РФ «О защите прав потребителей».  34. Государственное регулирование сервисных правоотношений.  35. Стандартизация в управлении качеством услуг.  36. Сертификация в управлении качеством услуг.  37. Качество услуги в сервисной деятельности.  38. Понятие «относительного качества».  39. Специфика сервиса средств размещения  40. Основные и дополнительные гостиничные услуги.  41. Классификация средств размещения.  42. Тенденции развития гостиничного сервиса.  43. Таймшер как комплекс услуг.  44. Особенности сервиса на транспорте.  45. Основные и дополнительные услуги на транспорте.  46. Специфика сервиса предприятий питания. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.1. ФОСы для проведения промежуточного контроля:** | | | | | | | | |
| Сем (курс) | Форма контроля | | Оценочное средство | Описание | | | Адрес (URL) | |
| 3 | ЗачётСОц | |  |  | | |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.2. ФОСы для проведения текущего контроля:** | | | | | | | | |
| Тема | | Оценочное средство | | Описание | | Адрес (URL) | | |
| Сущность сервисной деятельности | |  | |  | |  | | |
| История сервисной деятельности | |  | |  | |  | | |
| Услуга: сущность, классификация | |  | |  | |  | | |
| Культура сервиса | |  | |  | |  | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx | | | | | |  |  |  |  | стр. 13 |
| Специфика обслуживания в контактной зоне | |  | | |  | | |  | | |
| Качество услуг | |  | | |  | | |  | | |
| Специфика сервиса предприятий питания | |  | | |  | | |  | | |
| Специфика сервиса средств размещения | |  | | |  | | |  | | |
| Основные виды услуг туристической программы | |  | | |  | | |  | | |
| Сервисная деятельность в сфере рекреации, отдыха и развлечений | |  | | |  | | |  | | |
| Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций | |  | | |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.3. ФОСы для проведения входного контроля:** | | | | | | | | | | |
| Оценочное средство | | | Описание | | | | Адрес (URL) | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** | | | | | | | | | | |
| **6.1. Рекомендуемая литература** | | | | | | | | | | |
| **6.1.1. Основная литература** | | | | | | | | | | |
|  | Авторы, составители | | | Заглавие | | | | | Издательство, год | |
| Л1.1 | Руденко Л.Л. | | | Сервисная деятельность: учебное пособие | | | | | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012 | |
| Л1.2 | Буйленко В.Ф. | | | Сервисная деятельность: учебное пособие | | | | | Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006 | |
| **6.1.2. Дополнительная литература** | | | | | | | | | | |
|  | Авторы, составители | | | Заглавие | | | | | Издательство, год | |
| Л2.1 | Буйленко В.Ф. | | | Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие | | | | | Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007 | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6.3.1 Перечень программного обеспечения** | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем** | | | | | | | | | | |
| 1. Ресурсы собственной генерации:  - Электронный каталог и Электронная библиотека ФБ ПГГПУ  - Библиотека религиоведение и русской религиозной философии. Изданиях XVIII – нач. XX вв.  2. Подписные ресурсы:  - Электронная библиотечная система IPRbooks (Договор на предоставление доступа к электронной библиотечной системе № 45/19 от 01.01.2019. Доступ с 01.01.2019 по 31.12.2019)  - Электронная библиотека "Юрайт" (Договор № 3971 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС от 08.04.2019. Доступ с 16.04.2019 по 15.04.2020)  - Межвузовская электронная библиотека Западно-Сибирской зоны (Договор № 25 о присоединении участника к межвузовской электронной библиотеке педагогических вузов Западно-Сибирской зоны от 23.11.2016)  - Коллекция материалов по обучению лиц с инвалидностью и ОВЗ ЭБ МГППУ (Соглашение о сотрудничестве 43-15-19 от 15.11.2015. Лицензионный договор № 987 от 15.11.2015)  - Электронные периодические издания East View (Лицензионный договор № 259-П от 1.01.2019. Доступ с 01.01.2019 по | | | | | | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УП: b430302\_03o\_2020\_ОргТурДеят.plx |  | стр. 14 |
| 30.05.2019 с 01.09.2019 по 31.12.2019)  - Электронные периодические издания. НЭБ eLibrary (Договор SU-21-01-2019 от 21 января 2019 г.)  - Удаленный электронный читальный зал (УЭЧЗ) Президентской библиотеки им. Б. Н. Ельцина (Соглашение о сотрудничестве от 24 июня 2013 г.)  - Национальная электронная библиотека (НЭБ) (Договор № 101/НЭБ/2216 о предоставлении доступа от 15.05.2017. В течение 5 лет)  3. Научные ресурсы:  - БД международных индексов научного цитирования Web of Science  - БД международных индексов научного цитирования Scopus  - Национальная подписка на ScienceDirect  - Ресурсы свободного доступа  - Электронная библиотека диссертаций РГБ  - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU  - Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» | | |
|  |  |  |
| **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** | | |
| Методические указания студентам должны раскрывать рекомендуемый режим и характер учебной работы по изучению теоретического курса (или его раздела/части), практических и/или семинарских занятий, лабораторных работ (практикумов), и практическому применению изученного материала, по выполнению заданий для самостоятельной работы, по использованию информационных технологий и т.д. Методические указания должны мотивировать студента к самостоятельной работе и не подменять учебную литературу.  Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом в объеме не менее 50-70% общего количества часов, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.  Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторные занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.  Задания по самостоятельной работе могут быть оформлены в виде таблицы с указанием конкретного вида самостоятельной работы:  - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;  - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх;  - работа с нормативными документами и законодательной базой;  - поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, подготовка заключения по обзору;  - написание рефератов (эссе);  - работа с тестами и вопросами для самопроверки;  Самостоятельная работа должна носить систематический характер, быть интересной и привлекательной для студента.  Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента (зачет, экзамен). При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на семинарских и практических занятиях, заслушивание докладов, проверка письменных работ и т.д. | | |