

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 24.04.2024 09:26:13
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
Н.В. Данченко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Управление впечатлениями в индустрии гостеприимства
Год начала обучения	2024
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	3

Разработано
Доцент кафедры туризма и
гостиничного дела
Казначеева А.А.

Пятигорск, 2024 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины(модуля):

- создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания;
- ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм;
- изучение перспектив развития сервиса в различных регионах России, странах мира.
Для достижения поставленной цели должны быть решены следующие задачи:
- изучение основных понятий сервисной деятельности;
- оценка современного состояния рынка услуг в России и странах зарубежья;
- ознакомление студентов с технологией и особенностями организации гостиничных и туристских услуг;
- прогноз развития в сфере сервиса.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме» относится к дисциплинам обязательной части.

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

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1 ОПК-3 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ИД-2 ОПК-3 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами ИД-3 ОПК-3 Обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей	Обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности
ПК-7. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных	ИД-1 ПК-7 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ИД-2 ПК-7 Изучает потребности туристов, мотивацию спроса на	Обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности

технологий	реализуемые туристские продукты ИД-3 ПК-7 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	
------------	---	--

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

Объем занятий: всего: 4 з.е. 144 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
Контактная работа:	54
Лекции/из них практическая подготовка	18
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	36/4
Самостоятельная работа	90
Формы контроля	
Зачет с оценкой	

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

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			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Зарождение и развитие сферы услуг. Зарождение и развитие услуг в древности. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	2	2	-	5
2.	Тема 2. История развития сервиса в России. Вопросы истории развития сервиса в России. Современный рынок услуг России: проблемы развития.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	-	2	-	5

3.	Тема 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Характеристика биологических и материальных потребностей. Социальные и духовные потребности. Ценностно-ориентированные потребности. Основные правила обслуживания потребителей.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	2	2	-	5
4.	Тема 4. Классификация потребностей. Иерархия потребностей по А.Маслоу. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	-	2	-	5
5.	Тема 5. Классификация и виды сервисной деятельности. Разновидности услуг и их характеристика. Классификация услуг по функциональной направленности. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	2	2	-	5
6.	Тема 6. Разновидности услуг и их характеристика. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Виды сервисной деятельности. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Образовательные услуги.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	-	2	-	5
7.	Тема 7. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы. Внешний вид работника сервисной организации.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	2	2	-	5

8.	Тема 8. Формы и методы обслуживания потребителей. Основные этапы процесса обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Эстетика внешнего оформления и интерьера предприятий сервиса.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	-	2	-	5
9.	Тема 9. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Культура сервиса. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	2	2 / 2	-	5
10.	Тема 10. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Значение типологий потребителей услуг Социально-психологические типы потребителей. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	-	2/2	-	5
11.	Тема 11. Специфика осуществления сервисной деятельности. Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Факторы, влияющие на покупательское поведение.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	2	2	-	5
12.	Тема 12. Воздействие культуры на поведение потребителя. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	-	2	-	5

13.	Тема 13. Основы законодательства в сфере сервиса. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг. Правила составления претензий и исковых заявлений.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	2	2	-	5
14.	Тема 14. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг. Взаимодействие субъектов государственно-правовой и сервисной деятельности. Проблемы качества и безопасности услуг.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	-	2	-	5
15.	Тема 15. Предприятия, оказывающие услуги населению. Туры и туристские услуги как направления сервисной деятельности. Ресторанный бизнес как направление сервисной деятельности. Виды обслуживания в ресторане. Гостиничный сервис.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	2	2	-	5
16.	Тема 16. Сервисные предприятия индустрии гостеприимства. Организация гостиничного сервиса. Организация ресторанного сервиса. Особенности санаторно-курортного обслуживания.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	-	2	-	5
17.	Тема 17. Конфликты в сфере сервиса. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Модель процесса конфликта и его последствия.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	2	2	-	5

18.	Тема 18. Методы управления конфликтными ситуациями в организации. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса. Моделирование конфликтных ситуаций и техника их разрешения.	ОПК-3 ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ПК-7 ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3	-	2	-	5
	ИТОГО за 3 семестр		18	36/4	-	90
	ИТОГО		18	36/4	-	90

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 (модуля).

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

8.1.1 Перечень основной литературы:

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

8.1.2 Перечень дополнительной литературы:

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

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

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме» для студентов направления 43.03.02 Туризм;
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме» для студентов направления 43.03.02 Туризм;

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

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

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

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

Информационные справочные системы:

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

1	http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013.
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.
3	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674

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

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
Практическая подготовка	Осуществляется в структурных подразделениях университета и (или) в организациях, осуществляющих деятельность по профилю соответствующей образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) 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, прочитать 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, прочитать 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.