

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма



С.В. Федотов
Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи

01.09.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

ОП.06 Сервисная деятельность

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

43.02.10 Туризм

Код и наименование специальности

Профиль получаемого профессионального образования социально-экономический

Специалист по туризму

Квалификация выпускника

очная

Форма обучения

Учебный год: 2021-2022

Семестр(ы): 4

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол о рекомендации №9 от 01.06.2020 г.

Составители программы: Маслова Марина Олеговна, к.г.н., преподаватель

2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. стр.3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.3-7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.8

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая. 2014г. N 474 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм ", входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ, входящий в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения учебной дисциплины – формирование у студентов основных понятий сервисной деятельности и представлений о туризме как сфере услуг.

Основными задачами учебной дисциплины являются:

- 1) освоение студентами системы терминологии в сервисной деятельности;
- 2) формирование у студентов представления о роли социально-культурного сервиса в жизни общества и его места в мировой экономике;
- 3) освоение студентами основных принципов государственного регулирования сервисной деятельности;
- 4) развитие у студентов представлений о месте сферы услуг на международном рынке туризма;
- 5) формирование у студентов знаний о предпринимательской активности и управлении предприятием сервисной сферы;

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является дисциплиной по выбору и входит в вариативную часть профессионального цикла (блок Б3) подготовки студентов по направлению 100400 «Туризм», профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

У студентов к началу освоения дисциплины должны быть сформированы общекультурные компетенции (ОК):

- способность понимать и анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы, использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности (ОК-3);
- владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является предшествующей для следующих дисциплин: «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технологии и организация услуг питания», «Транспортное обеспечение в туризме», «Основы гостеприимства».

11. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

- а) выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):
- способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-10);

- способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);
- умением организовать процесс обслуживания потребителя (ПК-12).

12. Структура и содержание учебной дисциплины:

12.1 Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — ЗЕТ 3 / 108 часов.

12.2 Виды учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)			
	Всего	По семестрам		
		3 сем.		
Аудиторные занятия	36	36		
в том числе:				
лекции	18	18		
практические	18	18		
лабораторные	0	0		
Самостоятельная работа	72	72		
Итого:	108	108		

12.3. Содержание разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
1.1	ИСТОРИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ УСЛУГ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ МИРА	1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах 2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе
1.2	СУЩНОСТНЫЙ ХАРАКТЕР СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ НА РУБЕЖЕ XX И XXI ВЕКОВ	1. Теоретический анализ сервисной деятельности 2. Сервисная деятельность как составная часть экономики 3. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей
1.3	ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ АКТИВНОСТЬ И УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСНОЙ СФЕРЫ	1. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия 2. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии 3. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в целом
2. Семинарские и практические занятия		
2.1	ИСТОРИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ УСЛУГ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ МИРА	<i>Практическая работа №1: «Типология предприятий сервиса различных стран».</i>
2.2	СУЩНОСТНЫЙ ХАРАКТЕР СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ НА РУБЕЖЕ XX И XXI ВЕКОВ	<i>Практическая работа №2: «Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе».</i> <i>Практическая работа №3-4: «Сравнительный анализ предприятий сферы услуг».</i> <i>Практическая работа №5: «Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей».</i> <i>Практическая работа №6: «Сервисные технологии, формы обслуживания и показатель затрат времени».</i> <i>Практическая работа №7: «Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания».</i>
2.3	ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ АКТИВНОСТЬ И УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСНОЙ СФЕРЫ	<i>Практическая работа №8: «Организационная структура сервисного предприятия. Производственный менеджмент».</i> <i>Практическая работа №9: «Определение общей эффективности работы предприятия сервиса».</i>

12.4 Междисциплинарные связи с другими дисциплинами:

№ п/п	Наименование дисциплин учебного плана, с которым организована взаимосвязь дисциплины рабочей программы	№ № разделов дисциплины рабочей программы, связанных с указанными дисциплинами
1	Организация туристской деятельности	1.1
2	Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме	1.2
3	Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия туризма	1.2.
4	Маркетинг в туристской индустрии	1.3

12.5. Разделы дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)			
		Лекции	Семинары / пр. занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	ИСТОРИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ УСЛУГ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ МИРА	6	2	18	26
2	СУЩНОСТНЫЙ ХАРАКТЕР СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ НА РУБЕЖЕ XX И XXI ВЕКОВ	6	12	36	54
3	ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ АКТИВНОСТЬ И УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСНОЙ СФЕРЫ	6	4	18	28
Итого:		18	18	72	108

13. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

(список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов литературы)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
	1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 302 с.
	2. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: Учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская. Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2006. - 256с.
	3. Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ. Ред. В.К. Романович. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2006. – 156 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
	4. Кулибанова В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие / В.В. Кулибанова. – СПб.: Питер, 2001
	5. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю.П. Свириденко. Т.1. Формирование сферы услуг. - М.: Вега Интел XXI, 2000. – 448с.
	6. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю.П. Свириденко. Т.2. Экономика предприятий сферы услуг. - М.: Кандид, 2001. – 410 с.
	7. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю.П. Свириденко. Т.3. Особенности функционирования отдельных отраслевых групп услуг. - М.: Кандид, 2001. – 632 с.
	8. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю.П. Свириденко. Т.4. Туризм: методология, проблемы, перспективы - М.: Кандид, 2001. – 360 с.

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http // www.lib.vsu.ru/).

14. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

1. Типовое оборудование аудитории.

2. Проектор, слайды.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (семинаров в диалоговом режиме, дискуссий, компьютерных симуляций, групповых дискуссий, результатов работы студенческих исследовательских групп) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Реализация дисциплины должна включать выполнение практических графических работ.

16. Критерии оценки видов аттестации по итогам освоения дисциплины:

Зачтено	Посещение и конспектирование лекций, выполнение всех практических работ, удельный вес ошибок при контрольном тестировании – не более 30%
Незачтено	Наличие пропущенных лекционных (более 50%) и неотработанных (не сданных) практических занятий , удельный вес ошибок при контрольном тестировании – более 30%