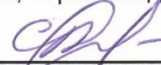


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ГОУ ВО ВГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма



 Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи

24.05.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.07.02 Сервисная деятельность
Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

1. Код и наименование направления подготовки/специальности:

43.03.02 Туризм

2. Профиль подготовки/специализация: технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

3. Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

4. Форма образования: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: рекреационной географии, страноведения и туризма

6. Составители программы: Федотов Сергей Владимирович, к.г.н., доцент кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма

Радюшкина Марина Олеговна, к.г.н., преподаватель кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма ВГУ

7. Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма (Протокол №8 от 22.05.2023 г.)

8. Учебный год: 2023/2024

Семестр(-ы): 2

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: Б1.В.ДВ.07.02

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является дисциплиной по выбору) и входит в вариативную часть профессионального цикла (блок Б3) подготовки студентов по направлению 43.03.02 «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 питания», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технологии и организация услуг», «Транспортное обеспечение в туризме», «Основы гостеприимства».

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-3	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПК-3.1	Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	Знать: - теоретические основы сервисной деятельности; - методы управления сервисным предприятием; - способы повышения эффективности работы сервисного предприятия.
		ПК-3.2	Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов,	Уметь: - управлять сервисным предприятием; - повышать эффективность работы сервисного предприятия.

			разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Владеть: - методами управления сервисным предприятием; - навыками повышения эффективности работы сервисного предприятия.
ПК-5	Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий	ПК-5.1	Организовывает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знать: - методы повышения клиентоориентированности работы сервисного предприятия; - методы изучения и анализа рыночного спроса, потребностей и мотивации туристов. Уметь: - применять методы повышения клиентоориентированности работы сервисного предприятия; - применять методы изучения и анализа рыночного спроса, потребностей и мотивации туристов. Владеть: - навыками повышения клиентоориентированности работы сервисного предприятия; - методами изучения и анализа рыночного спроса, потребностей и мотивации туристов.
		ПК-5.2	Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	
		ПК-5.3	Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	

12.1 Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — ЗЕТ 2 / 72 часов.

Форма промежуточной аттестации: *зачет с оценкой*

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость	
		Всего	По семестрам
			№ семестра
Аудиторные занятия		36	2
в том числе:	лекции	18	2
	практические	18	2
	лабораторные	0	2
Самостоятельная работа		36	2
в том числе: курсовая работа (проект)		0	2
Форма промежуточной аттестации (экзамен – __ час.)		0	2
Итого:		72	2

13.1 Содержание разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК
1. Лекции			https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=4638
1.1	ИСТОРИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ УСЛУГ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ МИРА	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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			https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=4638
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>	

13.2. Темы (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	12	20
2	СУЩНОСТНЫЙ ХАРАКТЕР СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ НА РУБЕЖЕ XX И XXI ВЕКОВ	6	12	12	30
3	ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ АКТИВНОСТЬ И УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСНОЙ СФЕРЫ	6	4	12	22
Итого:		18	18	36	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В учебном процессе рекомендуется опираться на изучение базовой и дополнительной литературы, ресурсов сети «Интернет», электронного курса по дисциплине, а также использовать активные и интерактивные формы проведения занятий - семинары в диалоговом режиме, дискуссии, компьютерные симуляции, групповые дискуссии, отчеты работы студенческих исследовательских групп, выступления с докладами и устными ответами, защита рефератов. Реализация дисциплины должна включать выполнение практических работ, включающих в себя навыки поиска и отбора информации, проведения расчетов, анализа потребностей и мотивации туристов, публичных выступлений.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Бутузов А. Г. Этнокультурный туризм: учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Бутузов. — Москва : КНОРУС, 2019. — 247с.
2.	Богданов Е. И.. Экономика отрасли туризм: учебник для студ. вузов / Е.И. Богданов, Е.С. Богомолова, В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2013. — 316с.
3.	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», 2010.- 251с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1.	Кулибанова В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие / В.В. Кулибанова. – СПб.: Питер, 2001
2.	Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю.П. Свириденко. Т.1. Формирование сферы услуг. - М.: Вега Интел XXI, 2000. – 448с.
3.	Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю.П. Свириденко. Т.2. Экономика предприятий сферы услуг. - М.: Кандид, 2001. – 410 с.
4.	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.
5.	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
1.	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – http // www.lib.vsu.ru/
2.	Официальный сайт Федерального агентства по туризму. - URL: https://www.russiatourism.ru/
3.	Всемирная туристская организация (UNWTO) - URL: www.unwto.org

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

№ п/п	Источник
1.	Тетушкин В.А. Сервисология: учебное пособие / В.А. Тетушкин. – Тамбов: Изд-во «ТГТУ», 2013. – 108 с.
2.	Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М: Дашков и К, 2006. – 284 с.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

В рамках реализации учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрены различные типы лекций (вводные, обзорные), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные). Предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий в части освоения лекционного материала, в том числе углубленного, а также проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

1. Типовое оборудование аудитории;
2. Проектор, слайды, компьютеры, ПО «Microsoft Power Point».

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	ИСТОРИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ УСЛУГ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ МИРА	ПК-5	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Вопросы для самоконтроля по разделу 20.1.1 Сообщение/доклад/презентация - 20.1.2. Семинарские и практические занятия – 20.1.3
2.	СУЩНОСТНЫЙ ХАРАКТЕР СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ НА РУБЕЖЕ XX И XXI ВЕКОВ	ПК-3 ПК-5	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Вопросы для самоконтроля по разделу 20.1.1 Сообщение/доклад/презентация - 20.1.2. Семинарские и практические занятия – 20.1.3

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
3.	ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ АКТИВНОСТЬ И УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСНОЙ СФЕРЫ	ПК-3 ПК-5	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Вопросы для самоконтроля по разделу 20.1.1 Сообщение/доклад/презентация - 20.1.2. Семинарские и практические занятия – 20.1.3
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет с оценкой				Семинарские и практические занятия – 20.1.3 Собеседование по вопросам к зачету – 20.2 Вопросы к зачету 20.2.1

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

*Вопросы для самоконтроля
Сообщения/доклады/презентации
Семинарские и практические занятия*

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, лабораторных работ требования к представлению портфолио

20.1.1 Вопросы для самоконтроля:

1. Сервисология. Сервис. Кастомизация.
2. Услуги. Материальные и нематериальные услуги. Прочие классификации услуг.
3. Подбор персонала на сервисном предприятии.
4. Повышение эффективности персонала на сервисном предприятии.
5. Конфликтология. Типы конфликтных личностей.
6. Правила демонстрации товара.
7. Правила послепродажного обслуживания.
8. Сервис в структуре гостиничного предприятия.
7. Анимационные программы в структуре сервисного предприятия.
8. Детская анимация в структуре сервисного предприятия.

20.1.2. Сообщение/доклад/презентация.

1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира.
2. Традиции гостеприимства в разных странах мира.
3. Традиции гостеприимства на Руси.
4. Деловое общение.
5. Конфликтология. Методы урегулирования конфликтов.
6. Этикет делового общения.
7. Анимационные программы в структуре сервисного предприятия.

20.1.3 Темы семинарских и практических занятий.

1. Типология предприятий сервиса различных стран.
2. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.
3. Сравнительный анализ предприятий сферы услуг.
5. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
6. Сервисные технологии, формы обслуживания и показатель затрат времени.
7. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
8. Деловое общение в сфере сервисного обслуживания.
9. Конфликтология. Модели поведения потребителей, сотрудников. Пути решения конфликтных ситуаций.

Описание технологии проведения

Доклад выполняется обучающимся устно для аудитории по теме, не входящей в общий план изучения, но дополняющей и углубляющей общую программу. Поиск и изучение информации проводится студентом самостоятельно с помощью рекомендованной литературы, ресурсов сети «Интернет» (с указанием источника). По желанию обучающийся может проиллюстрировать свой доклад презентацией, выполненной в формате ppt, pptx или pdf.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Собеседование по билетам к зачету

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, требования к представлению портфолио, вопросов к экзамену (зачету) и порядок формирования КИМ

Описание технологии проведения

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, и контрольные практические задания для оценивания умения обучающегося связывать теорию с практикой, иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены ниже.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (знания, умения, навыки из п. 19):

знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; способность иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, а также примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.

Если в процессе освоения учебной дисциплины обучающийся выполняет не менее 90% практических заданий в ходе текущего контроля, при этом демонстрирует владение профессиональной терминологией, понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой и иллюстрирует ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные, а также умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, грамотно и аргументировано выражает свою точку зрения в дискуссии по проблемам профессиональной деятельности, при этом дополняет и, если это необходимо,

корректирует ответы других студентов, участвует во взаимооценивании по предложенным преподавателям схемам оценивания – то по результатам оценивания в ходе текущего контроля выставляется оценка «отлично».

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.	–	Неудовлетворительно

20.2.1 Перечень тем вопросов к зачету:

1. Понятие «сервис». Сервисология. Объект и предмет сервисологии. Кастомизация.
2. Характеристика сервиса как сферы услуг.
3. Функции сферы услуг.
4. Потребности. Объективное и субъективное в потребностях.
5. Базовые и высшие потребности человека.
6. Классификации потребностей.
7. Характеристика структурного анализа системы потребностей.
8. Основные характеристики рыночной ориентации человека и его мотивация.
9. Человеческие потребности в исторической ретроспективе (потребности человека в древнеиндийской философии, в Древнем Китае, в Античной Греции, в Средние века, в философской антропологии Нового времени, в немецкой классической философии, в русской философии).

10. Психология потребностей, теории личностей.
11. Характеристика торгового работника.
12. Модели поведения потребителей.
13. Поведенческая стратегия торгового работника.
14. Правила проведения демонстрации товара.
15. Обучение персонала на сервисном предприятии.
16. Особенности сервисной деятельности в гостиничном предприятии.
17. Особенности сервисной деятельности в предприятиях общественного питания.
18. Особенности сервисной деятельности в предприятиях общественного питания.
19. Особенности сервиса в структуре анимационной деятельности.
20. Сервис в структуре транспортных услуг.