

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ
проректор по образовательной
деятельности

_____ М.О. Тяпкин

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ
Технология организации сервисных и туристских
услуг
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Историко-культурного наследия и туризма**

Учебный план **СКСиТ43.03.01_2024.plx**
43.03.01 Сервис

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	216	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 5
аудиторные занятия	96	зачеты с оценкой 4
самостоятельная работа	85	
часов на контроль	27	

Программу составил(и):
кин, зав. кафедрой, Контев А.В. _____

Рабочая программа дисциплины
Технология организации сервисных и туристских услуг

разработана на основании ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана 43.03.01 Сервис (Уровень: бакалавриат; квалификация: бакалавр), утвержденного Учёным советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 25.03.2024, протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Историко-культурного наследия и туризма

Протокол № 7 от 25.06.2024 20:00:00 г.
Срок действия программы: 20242028 уч.г.
Зав. кафедрой Контев Аркадий Васильевич

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		5 (3.1)		Итого	
Неделя	20 2/6		11 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24	48	48
Практические	24	24	24	24	48	48
Контроль самостоятельной работы	4	4	4	4	8	8
Итого ауд.	48	48	48	48	96	96
Контактная работа	52	52	52	52	104	104
Сам. работа	56	56	29	29	85	85
Часы на контроль			27	27	27	27
Итого	108	108	108	108	216	216

1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1.1	формирование универсальных и профессиональных компетенций, получение студентами теоретических знаний о функционировании
1.1.2	предприятий сферы туризма, усвоение ими практических профессиональных навыков по основным направлениям деятельности туристской фирмы, для организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии

1.2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.2.1	- освоение методологии системного подхода к изучению систем объектов туризма и к решению проблем организации и управления этой системой;
1.2.2	- рассмотрение основ туристской и сервисной деятельности,
1.2.3	- рассмотреть современные технологии и возможности их применения для разработки привлекательного турпродукта, его продвижения и реализации, оказания качественных туристских услуг;
1.2.4	- ознакомление студентов с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению;
1.2.5	- выработка умения самостоятельной разработки проектов турпродукта, составления программ туристского обслуживания, работы с туристской документацией.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.16
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	История туризма и гостеприимства
2.1.2	Основы туризма и гостеприимства
2.1.3	Документооборот в сервисе и туризме
2.1.4	Социально-культурная деятельность
2.1.5	Сервисная деятельность
2.1.6	Практикум по офисным технологиям в социально-культурном сервисе и туризме
2.1.7	Сервисные технологии в индустрии развлечений
2.1.8	Туристские формальности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Экономика и предпринимательство в сфере сервиса и туризма
2.2.2	Туристско-рекреационное проектирование
2.2.3	Производственная практика: исследовательская работа
2.2.4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.5	Инновационное проектирование
2.2.6	Мониторинг рынка туристских услуг

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2.1: Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов	
ПК-2.2: Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	
ПК-1.2: Организует продажу туристского продукта и сервисных услуг	
ПК-1.3: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации сервисных услуг и туристских продуктов	

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	Источники информации и приемы самостоятельного изучения дисциплины. Основы работы с учебной и научной литературой по дисциплине. Методы классификации
3.1.2	туризма. Методы работы со статистическими и картографическими материалами по туризму. Вопросы регулирования туристской и сервисной деятельности в России
3.2	Уметь:
3.2.1	Анализировать источники информации и приемы самостоятельного изучения

3.2.2	дисциплины. Анализировать современное состояние туристской и сервисной отрасли
3.2.3	в мире. Раскрывать основные положения документов, регламентирующих
3.2.4	туристскую деятельность. Определять роль туристских организаций для
3.2.5	регулирования туристской деятельности в мире.
3.3	Владеть:
3.3.1	анализа источников информации по туризму. Методами классификации туризма.
3.3.2	Навыками туристского статистического и картографического анализа регионов мира и
3.3.3	Российской Федерации. Навыками анализа основных положений документов, регламентирующих туристскую и сервисную деятельность.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Организация туристической сферы				
1.1	Вопросы регулирования туристской деятельности в России /Лек/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.2	Вопросы регулирования туристской деятельности в России /Пр/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.3	Вопросы регулирования туристской деятельности в России /Ср/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.4	Нормативно-правовая база функционирования туристского предприятия /Лек/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.5	Нормативно-правовая база функционирования туристского предприятия /Пр/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.6	Нормативно-правовая база функционирования туристского предприятия /Ср/	4	14	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.7	Типология организационных моделей туристского предприятия /Лек/	4	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.8	Типология организационных моделей туристского предприятия /Пр/	4	8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.9	Типология организационных моделей туристского предприятия /Ср/	4	18	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.10	Элементы организации работы турфирмы с клиентом. /Лек/	4	6	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.11	Элементы организации работы турфирмы с клиентом. /Пр/	4	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.12	Элементы организации работы турфирмы с клиентом. /Ср/	4	18	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
1.13	Зачет с оценкой /ЗачётСОО/	4	0	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
	Раздел 2. Организация сервисной деятельности				
2.1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека /Лек/	5	14	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2

2.2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека /Пр/	5	12	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
2.3	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека /Ср/	5	18	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
2.4	Особенности функционирования отдельных групп услуг /Лек/	5	10	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
2.5	Особенности функционирования отдельных групп услуг /Пр/	5	12	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
2.6	Особенности функционирования отдельных групп услуг /Ср/	5	11	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
2.7	Экзамен /Экзамен/	5	27	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-1.2 ПК-1.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Перечень индикаторов достижения компетенций, форм контроля и оценочных средств

Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления сервисной и туристической деятельности, в том числе на основе современных информационно-коммуникационных технологий
 Организует продажу туристского продукта и сервисных услуг
 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации сервисных услуг и туристских продуктов
 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг и туристских продуктов
 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

5.2. Технологическая карта достижения индикаторов

Лекции - 20 б
 Семинары - 60 б.
 Экзамен / зачет - 20 б.

5.3. Формы контроля и оценочные средства

Тематика обсуждения:
 1.1 Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах
 1.2 Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира
 1.3 Услуги в средневековом обществе Западной Европы
 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: занятие проводится в форме дискуссии и обсуждения подготовленного материала
 Форма текущего контроля – индивидуальная оценка представленного материала в реферативной форме
 Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - подготовка реферата в рамках самостоятельного изучения заданной темы
 Дискуссия:
 2.1 Содержание корпоративного стандарта обслуживания покупателей с учётом корпоративных ценностей и культуры.
 2.2 Разработка стандарта на основе техники продаж.
 2.3 Структура чек-листа для оценки качества обслуживания.
 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме дискуссии и обсуждения подготовленного материала
 Форма текущего контроля – индивидуальная оценка представленного материала в реферативной форме
 Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - подготовка реферата в рамках самостоятельного изучения заданной темы
 Тема «Принципы классификации услуг и их характеристики» (дискуссия и представление презентации изученных информационных баз и обработанных материалов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента)
 Характеристика этапов работы на занятии:
 Используя информационные базы данных подготовить мультимедийную презентацию формирования новой услуги в регионе. Доказательно проиллюстрировать существование услуги и ее новизну. Классифицировать услугу по известным признакам.
 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме дискуссии и представления презентационных материалов, сформированных на основе изучения информационных баз и обработки материалов по теме исследования в рамках самостоятельной работы студента
 Форма текущего контроля – индивидуальная оценка представленных материалов
 Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение

задания по текущему контролю

Тема «Типы потребителей и особенности взаимодействие с ними» (устная коммуникация по теме)

Направления обсуждения:

4.1 Стратификация потребительских групп. Признаки градации потребителей

4.2 Стил жизни потребителей и его влияние на поведение группы.

4.3 Сущность поведения потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии : занятие проводится в форме устной групповой коммуникации в сопровождении презентационных материалов, выполненных в рамках самостоятельной работы студентов

Форма текущего контроля – индивидуальная оценка Виды самостоятельной подготовки студентов по теме - выполнение презентационных материалов по текущему контролю

5.4. Оценка результатов обучения в соответствии с индикаторами достижения компетенций

85-100 – «отлично» (студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.).

70-84 – «хорошо» (студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями).

50-69 – «удовлетворительно» (студентом дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.).

0-49 – «неудовлетворительно» (студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено. Т.е студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л1.1	[Л. П. Шматько и др. ; под ред. Л. П. Шматько]	Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие для студентов вузов — Москва ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2007	27
Л1.2	О. Т. Лойко	Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов — М. : Академия, 2008	21
Л1.3	В. Ф. Буйленко	Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие для студентов вузов — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007 — URL: http://www.iprbookshop.ru/9585	9999

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.1	Г. А. Аванесова	Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов — Москва : Аспект Пресс, 2007	10
Л2.2	Фурсов В. А., Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов	Сервисная деятельность: учебное пособие для бакалавров — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015 — URL: http://www.iprbookshop.ru/63244.html	9999

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л3.1	[авт.-сост.: Т. Н. Ананьева и др. ; под ред. и с предисл. Ю. П. Свириденко, О. Я. Гойхмана]	Сервис и туризм: [около 3500 понятий]: словарь-справочник — Москва : Альфа-М, 2008	25

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Ассоциация туроператоров
Э2	Аналитический центр при правительстве Российской Федерации
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина
6.3.2.2	Сетевая электронная библиотека педагогических вузов // Электронно-библиотечная система Лань / Издательство Лань
6.3.2.3	Национальная электронная библиотека : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека
6.3.2.4	Межрегиональная аналитическая роспись статей : поиск статей в российской периодике (МАРС) / АРБИКОН
6.3.2.5	МЭБ. Межвузовская электронная библиотека / Новосибирский государственный педагогический университет
6.3.2.6	Электронная библиотека НПБ / Алтайский государственный педагогический университет, Научно-педагогическая библиотека
6.3.2.7	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека
6.3.2.8	Цифровой образовательный ресурс IPR Smart / Ай Пи Ар Медиа
6.3.2.9	Гарант: информационное-правовое обеспечение

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.2	2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.3	3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.4	4. Аудио, -видеоаппаратура.
7.5	5. Учебно-наглядное оборудование: учебные карты.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В начале каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала предыдущей лекции. Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ сервисной деятельности по областям применения. Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобретает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов. В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой. При подготовке презентационных материалов необходимо учитывать следующие требования: - к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии; - к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок. Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины. При участии в практических занятиях студенту необходимо учитывать специфику дисциплины, направленную на понимание всех теоретических и прикладных аспектов сервисной деятельности. В соответствии с вышеперечисленными интерактивными формами проведения занятий предполагается соблюдение следующих требований: установление эмоциональных контактов между учащимися, демонстрация умения работать в команде, способность прислушиваться к мнению своих товарищей, к проявлению творчества и фантазии, коммуникабельности, активной жизненной позиции. На занятии высоко оцениваются проявление индивидуальности, свободы самовыражения, активная деятельность, взаимоуважение и демократичность. При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе:

Библиотека. В настоящее время существует довольно обширный список литературы, посвященной рассмотрению самых разнообразных вопросов сервисной деятельности. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям, а также при написании контрольных работ студентами заочной формы обучения.