МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.
_____
"___"_____20___ г.

Программа дисциплины

Институциональное сопровождение туристической деятельности Б1.В.ОД.10

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):
Лето Л.А. , Нуртдинов А.Р.
Рецензент(ы):
Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:
Заведующий(ая) кафедрой:
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г
Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No

Казань
2019

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) Лето Л.А. ; доцент, к.н. Нуртдинов А.Р. кафедра менеджмента в социальной сфере Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , ARNurtdinov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью курса "Институциональное сопровождение сервисной деятельности' является формирование у студентов теоретических
знаний в области сферы услуг. Главной целью курса является формирование представления о
текущих тенденциях и проблемах в сфере услуг.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.10 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как 'Основы менеджмента', 'История менеджмента', ' Стратегический менеджмент', 'Основы социальной политики'.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
ОПК-6 (профессиональные компетенции)	владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- характеристику услуг и их место в экономической системе;
- классификацию видов деятельности в сфере услуг;
- эволюцию услуг в Российской Федерации;
- специфику функционирования рынка услуг;
- основы стратегического управления маркетингом в сфере услуг;
- особенности формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг.

2. должен уметь:

- проводить анализ рынка услуг в регионе.
- проектировать работу организации сферы услуг.
- формировать ресурсы производства конкретных видов услуг.
- определять особенности поведения потребителей на рынке деловых и досуговых услуг.
- разрабатывать комплекс продвижения конкретной услуги.

3. должен владеть:

методикой подбора персонала для организаций сферы услуг

навыки составления стратегии организации сервисной сферы.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

навыками самостоятельного усвоения новых знаний в данной области;

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	7		4	4	0	Реферат
2.	Тема 2. Сервисные услуги постиндустриального общества	7		4	4	0	Презентация
3.	Тема 3. Услуги отдыха в системе туризма и таймшера	7		4	4	0	Эссе Дискуссия
4.	Тема 4. Транспортные услуги	7		4	4	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Услуги гостиничного сервиса	7		4	4	0	Кейс
6.	Тема 6. Информационные услуги в глобальном хронотопе	7		4	4	0	Кейс
7.	Тема 7. Поведения потребите и процесс принятия ими решений	7		2	4	0	Деловая игра Кейс

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
.	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	Экзамен
	Итого			26	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Сервис как вид деятельности. Потребность как движущая сила развития сервиса. Классификация потребностей. Поведение потребителей. Эпицентр сервисной деятельности ? клиент.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Роль сервисной деятельности в социально-экономической Жизни и социальные предпосылки ее развития Сервисные службы как институт формирования разумных потребностей человека

Тема 2. Сервисные услуги постиндустриального общества

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Общая характеристика услуги. Позиционирование сервисных услуг. Индивидуализация потребления сервисных услуг. Психологические аспекты предоставления сервисных услуг. Тактика сервисного обслуживания клиента. Подбор персонала в сфере сервисных услуг.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Историческое развитие сервисной деятельности В постиндустриальном обществе получают широкое распространение новые виды услуг. Это гуманитарные (образование, здравоохранение, социальные службы) и профессиональные услуги (анализ и планирование, дизайн, программирование).

Тема 3. Услуги отдыха в системе туризма и таймшера

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Турлидер и его значение для качественного предоставления туристских услуг. Тур ? комплексная туристская услуга. Особенности организации клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг. Проблемы ранка услуг таймшера. Российский рынок услуг таймшера и возможности его развития.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Подходы понимания сервиса таймшер (timeshare) - это разделенное время Клубный отдых - вид отдыха, в принадлежащих клубу отдыха средствах размещения на условиях и в сроки им определяемые. Существует три разновидности (вида) клубного отдыха:

Тема 4. Транспортные услуги

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Классификация транспортных услуг. Повышение качества транспортных услуг. Содержание транспортного процесса

практическое занятие (4 часа(ов)):

Обязанности перевозчика и отправителя при транспортировке грузов Технология перевозки грузов Качество транспортных услуг

Тема 5. Услуги гостиничного сервиса

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Классификация гостиниц. Основные сервисные службы гостиницы. Производство и реализация гостиничных услуг. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Гостиничные услуги Основные понятия и определения в сфере гостиничного бизнеса Международная классификация гостиниц Классификация гостиниц в Российской Федерации

Тема 6. Информационные услуги в глобальном хронотопе

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Сущностные характеристики информационной услуги. Разработка и создание качественных и эффективных информационных продуктов и услуг. Жизненный цикл информационной услуги. Сегментация рынка информационных услуг.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Информационный сервис. Интернет-сервис в современном Обществе. Интернет ?экономика Сетевая экономика: проблемы и развитие Психология процесса обслуживания при совершении заказа

Тема 7. Поведения потребите и процесс принятия ими решений

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Коммуникативные формы общения в сервисе Основные правила обслуживания потребителей Тактика обслуживания на этапах совершения заказа

практическое занятие (4 часа(ов)):

Культура речи работника Способы разрешения конфликтов Технология процесса совершения покупки

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	7		подготовка к реферату	6	реферат
2.	Тема 2. Сервисные услуги постиндустриального общества	7		подготовка к презентации	6	презентация
3.	Тема 3. Услуги отдыха в системе туризма и таймшера	7		подготовка к дискуссии	6	дискуссия
				подготовка к эссе	4	эссе
4.	Тема 4. Транспортные услуги	7		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
5.	Тема 5. Услуги гостиничного сервиса	7			8	кейс
6.	Тема 6. Информационные услуги в глобальном хронотопе	7			6	кейс
7.	Тема 7. Поведения потребите и процесс принятия ими решений	7			6	кейс
				подготовка к деловой игре	4	деловая игра
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

реферат , примерные темы:

Этика делового общения в сервисной деятельности Этика и психология сервисной деятельности Сервис как потребность Сервис как услуга. Классификация видов услуг Сервис и кооперативная форма деятельности. Формирование разумных потребностей Новые виды услуг Исторические особенности возникновения сервисной деятельности в России

Тема 2. Сервисные услуги постиндустриального общества

презентация , примерные вопросы:

Прогрессивные формы обслуживания Этикет работника контактной зоны Принципы организации и задачи современного сервиса

Тема 3. Услуги отдыха в системе туризма и таймшера

дискуссия , примерные вопросы:

Информационный сервис. Интернет-сервис в современном Обществе. Интернет ?экономика Система владения клубным отдыхом

эссе , примерные темы:

Самопрезентация в сервисной деятельности Счастье и смысл жизни

Тема 4. Транспортные услуги

устный опрос , примерные вопросы:

Роль транспорта и транспортных услуг в системе международных экономических отношений. Понятие транспорта, транспортных операций и международных транспортных услуг. Основные виды и классификация транспортных операций и международных транспортных услуг.

Тема 5. Услуги гостиничного сервиса

кейс , примерные вопросы:

Классификация средств размещения туристов в РФ в зависимости от функционального назначения Показатели, характеризующие гостиничную деятельность

Тема 6. Информационные услуги в глобальном хронотопе

кейс , примерные вопросы:

Информационная услуга Основные виды информационных услуг Рынок информационных продуктов и услуг Пять секторов рынка информационных продуктов и услуг Структура рынка информационных продуктов и услуг

Тема 7. Поведения потребите и процесс принятия ими решений

деловая игра , примерные вопросы:

Сетевая экономика: проблемы и развитие

кейс , примерные вопросы:

Решение мастер-кейса по теме поведение потребителя

Итоговая форма контроля

экзамен (в 6 семестре)

Примерные вопросы к экзамену:

1. Сервис как вид деятельности.

2. Классификация потребностей и поведение потребителей.
3. Общая характеристика услуги.
4. Индивидуализация потребления и психологические аспекты сервисных услуг.
5. Подбор персонала в сфере сервисных услуг.
6. Тактика сервисного обслуживания клиента.
7. Тур - комплексная туристская услуга.
8. Организация клубного отдыха.
9. Проблемы рынка услуг таймшера.
10. Таймшерные услуги.
11. Классификация транспортных услуг.
12. Повышение качества транспортных услуг.
13. Предоставление услуг интернет - бронирования.
14. Классификация гостиниц.
15. Сервисные службы гостиницы.
16. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.
17. Сущность и специфика информационных услуг.
18. Особенности классификации информационных услуг.
19. Специфика рынка информационных услуг.
20. Государственное регулирование развития информационных услуг.
21. Особенности маркетинга как инструмента формирования рынка информационных услуг.
22. Специфика услуг по связям с общественностью.
23. Особенности рынка услуг по связям с общественностью.
24. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.
25. Особенности рынка недвижимости.
26. Зарубежный опыт регулирования рынка недвижимости.
27. Сущность и специфика услуг туризма.
28. Услуги физической культуры и спорта, их специфика.
29. Услуги гостиничного бизнеса.
30. Основы ценообразования на рынке услуг.

7.1. Основная литература:

Сервисная деятельность, Карнаухова, Вера Константиновна;Краковская, Татьяна Алексеевна, 2010г.
Сервисная деятельность, Третьякова, Татьяна Николаевна, 2008г.
Сервисная деятельность, Лойко, Ольга Тимофеевна, 2008г.
1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник. Издательство: Финансы и статистика, 2008. www.bibliorossica.com
2. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие. Издательство: Дашков и К, 2012. www.bibliorossica.com
3 Роберт Бэйкел. Сервис. Сценарии и техники обслуживания клиентов на высшем уровне. - М.: Издательство Гиппо, 2010. - 288 с.www.bibliorossica.com

7.2. Дополнительная литература:

Сервисная деятельность, Аванесова, Галина Алексеевна, 2006г.
Сервисная деятельность, Третьякова, Татьяна Николаевна, 2008г.

Сервисная деятельность, Лойко, Ольга Тимофеевна, 2008г.

1. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. - М.: Издательско - торговая корпорация ' Дашков и К', 2012. - 448 с.
2. Должникова А.И., Ефремова Т. Ю., Менеджмент для бакалавров сервис: учеб. пособие. - Ростов н/ Д : Феникс, 2013. - 412 с.
3. Ахинов Г.А., Жильцов Е.Н. Экономика общественного сервиса. Учебное пособие. - М.: ИНФРА - М, 2013. - 345 с.
4. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2007. - 399 с.
5. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. - Издательский центр ' Академия', 2008. - 304 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Административный управленческий портал - http://www.aup.ru/
бесплатные библиотеки сети - http://www.finansy.ru/publ.htm
Библиотека учебной и научной литературы РГИУ - http://www.vusnet.ru/biblio
Единое окно доступа к образовательным ресурсам - http://window.edu.ru
Туристическая библиотека - http://tourlib.net/books_tourism/naumova11-3.htm

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Институциональное сопровождение туристической деятельности" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Реализация данной учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов

учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных программой учебной дисциплины и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- оборудованные кабинеты и аудитории,

- аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов, флипчарт и фломастеры и прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):
Лето Л.А. _____
Нуртдинов А.Р. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Разумовская Е.М. _____
"__" _____ 201 __ г.