

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт экологии и географии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины

Основы социального обслуживания в экскурсионном сервисе ОПД.ДВ.3

Специальность: 100103.65 - Социально-культурный сервис и туризм

Специализация: Экскурсионный сервис

Квалификация выпускника: специалист по сервису и туризму

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Самигуллина Г.С.

Рецензент(ы):

Власова Е.И.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой:

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института экологии и географии:

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2014

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) доцент, к.н. Самигуллина Г.С. Кафедра теории и методики географического и экологического образования отделение географического и экологического образования , GaSSamigullina@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины "Основы социального обслуживания в экскурсионном сервисе": освоение знаний и овладение умениями решения задач социального обслуживания в экскурсионном сервисе; освоение знаний и овладение умениями решения задач социального обслуживания в экскурсионном сервисе требует выполнения следующих задач изучения: сервиса как деятельности, видов сервиса; видов услуг исторического развития экскурсионной сервисной деятельности организационно-экономических основ туризма; особенностей туристского потребления экономических механизмов функционирования туризма сущности и содержания предпринимательской деятельности в экскурсионном сервисе; сущности и основных принципов социального страхования, особенностей страхования туристов и туристских организаций

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " ОПД.ДВ.3 Общепрофессиональные дисциплины" основной образовательной программы 100103.65 Социально-культурный сервис и туризм_ и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Место дисциплины в структуре ООП. Основной смысловой нагрузкой дисциплины является освоение основ социального обслуживания в экскурсионном сервисе. Освоение дисциплины способствует достижению студентами уровня профессиональной компетентности, что позволит в дальнейшем решать задачи в различных сферах на базе полученных знаний, разнообразить и рационализировать способы познавательной деятельности.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Знать: Предмет и задачи экскурсионного сервиса. Экскурсионный сервис как экономическая система. Тур как экономическая система. Рыночное и государственное регулирование экскурсионного сервиса. Предпринимательская деятельность в экскурсионном сервисе. Страхование защита.

2. должен уметь:

Уметь: использовать полученные знания; иметь представление об актуальности, перспективах и возможностях использования различных анализируемых методов социальных исследований и прогнозов, а также оценки как в области планирования и контроля деятельности организаций гостинично-туристского комплекса.

3. должен владеть:

Владеть: культурой мышления, способностью обобщения, анализа, восприятия информации, постановки цели и выбора путей ее достижения, умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; навыками работы с компьютером как средством обеспечения информацией в туристской деятельности, способностью работать в глобальных компьютерных сетях; готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий; методами использования мониторинга рынка туристских услуг; способностью самостоятельно находить и использовать источники информации для проектной туристской деятельности.

- способность к интеллектуальному, нравственному, физическому и профессиональному развитию и самосовершенствованию (ОК-1);
- владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);
- готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; использует нормативные и правовые документы в туристской деятельности (ОК-5);
- способность работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6);
- стремление к постоянному саморазвитию, повышение своей квалификации и мастерства (ОК-8);
- способность понимать социальную значимость будущей профессии, обладать высокой мотивацией в профессиональной деятельности туристской индустрии (ОК-9).
- владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; имеет навыки работы с компьютером как средством обеспечения информацией в туристской деятельности, способностью работать в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);

Профессиональные компетенции:

- готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-3);
- способность самостоятельно находить и использовать источники информации для проектной туристской деятельности (ПК-5);
- способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-14).

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 64 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет 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. Предмет и задачи экскурсионного сервиса.	6	1	2	0	0	
2.	Тема 2. Экскурсионный сервис как экономическая система.	6	2	2	0	0	
3.	Тема 3. Тур как экономическая система.	6	3	2	0	0	
4.	Тема 4. Рыночное и государственное регулирование экскурсионного сервиса.	6	4,5	4	0	0	
5.	Тема 5. Предпринимательская деятельность в экскурсионном сервисе.	6	6	2	0	0	
6.	Тема 6. Страховая защита.	6	7,8	7	0	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	зачет
	Итого			19	0	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и задачи экскурсионного сервиса.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Тема 2. Экскурсионный сервис как экономическая система.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Тема 3. Тур как экономическая система.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Тема 4. Рыночное и государственное регулирование экскурсионного сервиса.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Тема 5. Предпринимательская деятельность в экскурсионном сервисе.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Тема 6. Страховая защита.

лекционное занятие (7 часа(ов)):

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В связи с реализацией компетентного подхода при изучении дисциплины практикуются проблемные лекции, чередование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется компетентной целью (миссией) программы, составляет не менее 20% аудиторных занятий; занятия лекционного типа составляют не более 40% аудиторных занятий.

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

Тема 1. Предмет и задачи экскурсионного сервиса.

Тема 2. Экскурсионный сервис как экономическая система.

Тема 3. Тур как экономическая система.

Тема 4. Рыночное и государственное регулирование экскурсионного сервиса.

Тема 5. Предпринимательская деятельность в экскурсионном сервисе.

Тема 6. Страховая защита.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы

1. Основные звенья туризма как системы. (подсистемы):
2. Тур, или туристский продукт, туроператор и турагент.
3. Особенности туристского потребления (потребитель (турист) должен быть доставлен в места производства туристского продукта или отдельных его услуг, расходы туриста количественно превышают обычные расходы его проживания в постоянной среде обитания, предельная полезность продукта с точки зрения самого туриста и рынка различна, внешние эффекты (экстерналии), "кредитный" характер, культовый, характер.
4. Сущность тура.
5. Что называют сервисом? оборудования.
6. Классификация видов сервиса по сферам его осуществления.
7. Формы человеческой деятельности:
(материально-преобразовательная; познавательная;
ценностно-ориентационная; коммуникативная, или общение.
8. Сервис как услуга, классификация видов услуг (материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, личные и коллективные, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, легитимные и нелегитимные, личностные и безличностные).
9. Свойства туристской услуги.
10. Цена туруслуги.
11. Субъекты туристского рынка.
12. Хозяйствующие субъекты системы туризма
13. Свойства туруслуги.
14. Узловые вопросы предмета экономики туризма. .
15. Организационно-экономические основы туризма
16. Туристская индустрия.
17. Потребительская стоимость туруслуги, факторы потребительской стоимости.
18. Экономический механизм функционирования туризма.
19. Социально-экономические потребности в туруслуге.
20. Факторы-возможности в основе развития международного туризма.

21. Основные аспекты изучения туристского рынка.
22. Воздействие туризма на сферу экономики.
23. Определение безубыточности и прибыльности функционирования турфирмы
24. Современный туризм как экономическое явление:
25. Динамика мирового туристского рынка.
26. Сумма покрытия, средняя величина покрытия, коэффициент покрытия, точка безубыточности, пороговая выручка, запас прочности.
27. Важнейшие виды социальных страховых рисков и страхового обеспечения.
28. Виды регулирования деятельности за рубежом и в России.
29. Задачи государственного регулирования.
30. Задачи частного регулирования.
31. Категории страхования: финансовая, экономическая, кредитная.
32. Муниципальные задачи по оказанию туристических услуг на местном, региональном и межрегиональном уровнях.
33. Основные виды и формы страхования в туризме.
34. Основные обобщенные направления государственного регулирования.
35. Основные факторы осуществления обязательного социального страхования, финансирование социального страхования.
36. Особенности страхования туристских организаций.
37. Потребительная стоимость страхового продукта, цена страховой услуги, внутренний и внешний страховой рынок.
38. Признаки кредитной категории страхования.
39. Признаки финансовой категории страхования.
40. Признаки экономической категории страхования.
41. Принципы государственного регулирования.
42. Приоритетные направления государственного регулирования туристической деятельности.
43. Пути государственного регулирования туристической деятельности.
44. Социальное страхование.
45. Социальный туризм, базовый стандарт доступности социального тура, социальный тур, участник социального туризма, организация социального туризма.
46. Страхование туристов, особенности страхования туристов, виды страховых рисков для туристов.
47. Страховой рынок.
48. Страховой тариф, брутто-ставка, нетто-ставка, нагрузка.
49. Страховые риски турфирм.
50. Теория актуарных расчетов.
51. Цели государственного регулирования туристической деятельности. являются:
52. Экономическая сущность страхования.

7.1. Основная литература:

1. Гостиничный и туристический бизнес./ под редакцией Чудновского А.Д.- М.:Ассоциация авторов и издателей ТАНДЕМ, издат. ЭКСМОСю 1998. 22 экз.

7.2. Дополнительная литература:

2. Анализ финансово-экономической деятельности предприятий / [Н.П.Любушин, В.Б.Лещева, В. Г.Дьякова и др.]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.

3. Арсеньев Ю. Н. Управление персоналом. Технологии / Ю. Н. Арсеньев, С.И.Шелобаев, Т.Ю.Давыдова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Баканов М.И. Теория экономического анализа / М. И. Баканов, А.Д.Шеремет. ? М. : Финансы и статистика, 2002.
5. Балабанов И. Т. Экономика туризма / И.Т. Балабанов, А. И. Балабанова. ? М. : Финансы и статистика, 2003.
6. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: Учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 175 с.
7. Барчуков И. С. Санаторно-курортное дело / И.С. Барчуков. ? М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006.

7.3. Интернет-ресурсы:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Освоение дисциплины "Основы социального обслуживания в экскурсионном сервисе" 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 оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по специальности: 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм_" и специализации Экскурсионный сервис .

Автор(ы):

Самигуллина Г.С. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Власова Е.И. _____

"__" _____ 201__ г.