

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международная академия бизнеса и управления»

Департамент менеджмента и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Международной академии бизнеса и
управления

Е.В. Добренькова
«21» марта 2024г.

ОДОБРЕНО

Ученым советом

Международной академии бизнеса и
управления

(протокол от «14» марта 2024 г. №5)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины

Б1.В.ДВ.04.02 Сервисная деятельность предприятий
индустрии гостеприимства
(наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность):

38.03.02 «Менеджмент»

(шифр и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль):

«Менеджмент организации в туризме и гостеприимстве»

Уровень (квалификация (степень) выпускника):

Бакалавр

(бакалавриата, специалитета, магистратуры)

2024

Авторы – составители:
К.психол.н., доцент Выпряжкина И.Б.

Ответственный за выпуск
И.Б. Выпряжкина, руководитель департамента менеджмента и управления персоналом Международной академии бизнеса и управления, канд. псих. наук, доцент

Программа одобрена на заседании департамента менеджмента и управления персоналом (протокол от 07.03.2024 № 5)

© Международная академия бизнеса и управления, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины.....	4
2. Планируемые результаты обучения.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4. Объем дисциплины.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....	17
7. Материалы оценивания результатов обучения по дисциплине.....	18
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и иных источников.....	31
9. Материально-техническое обеспечение.....	33

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 Сервисная деятельность предприятий индустрии гостеприимства включена в блок дисциплин по выбору по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: «Менеджмент организации в туризме и гостеприимстве».

Целью изучения данной дисциплины является выработка у студентов способности осуществлять руководство и обслуживание туристской группы, потребителей услуг гостеприимства.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- изучение основных нормативных актов в сфере туризма;
- формирование представления о принципах государственного регулирования сферы туризма;
- освоение принципов деятельности фирм, договорных взаимоотношений, страхования в сфере туризма;
- формирование представления о международных правовых нормах в области туризма и путешествий.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование результатов обучения, представленных в табл. 2.1.

Таблица 2.1

Результаты обучения, соотнесенные с общими результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения (наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2	Способен осуществлять руководство и обслуживание туристской группы, потребителей услуг гостеприимства	ИПК-2.1. Осуществляет руководство и обслуживание туристской группы ИПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по обслуживанию потребителей услуг гостеприимства	<u>Знать:</u> содержания и порядка проектирования организационной структуры и процессов туристского предприятия. <u>Уметь:</u> определять перспективные направления туристской деятельности и формировать конкурентную стратегию туристского предприятия <u>Владеть:</u> формирования на основе принципов стратегического планирования и прогнозирования программ управления в туристской индустрии

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Сервисная деятельность предприятий индустрии гостеприимства» изучается на 3 курсе в 5 семестре по очной и очно-заочной формам обучения.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единиц (ЗЕ), 108 академических часов.

Таблица 4.1

Распределение объема дисциплины по видам работ по очной форме обучения.

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам 5 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	36	36
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Семинары (С)		
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа обучающихся	34	34
Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации		Экзамен(36)

Таблица 4.2

Распределение объема дисциплины по видам работ по заочной форме обучения

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам 4 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	20	20
В том числе:		
Лекции (Л)	8	8
Семинары (С)		
Практические занятия (ПЗ)	12	12
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа обучающихся	50	50
Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации		Экзамен (36)

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

5.1. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 4.

Таблица 4 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем часов	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Основы теории услуг	<i>Лекция</i>	2	2	14
		<i>Практическое занятие</i>	2		14
2	Сущность системы сервиса	<i>Лекция</i>	2		14
		<i>Практическое занятие</i>	2	2	14
3	Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	<i>Лекция</i>	2		14
		<i>Практическое занятие</i>	2	2	14
4	Осуществление услуг	<i>Лекция</i>	2		14
		<i>Практическое занятие</i>	2	2	14

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

1 Тема. Основы теории услуг

Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: произведённые, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.

Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.

2 Тема. Сущность системы сервиса

Сервис как деятельность.

Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.

Виды сервисной деятельности.

Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.

Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса.

Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.

3 Тема. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг

Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.

Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.

Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.

Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.

Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.

Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.

Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.

Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.

Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).

Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.

4 Тема. Осуществление услуг

Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.

Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия

питания.

Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

При изучении студентами учебного курса по дисциплине «Организация обслуживания в туризме и гостеприимстве» необходимо освоить самостоятельно темы, разработанные согласно требованиям Государственного стандарта Росси.

Для дневной формы обучения предлагается следующий перечень тем для самостоятельного изучения:

1. Приведите пример целей и задач региональной туристской организации;
2. Сформулируйте понятие системы государственного планирования и прогнозирования развития туризма;
3. Подготовьте презентацию, в которой отражены стратегии и программы развития туризма в России (федеральный, региональный и муниципальный уровни): структура, цели, задачи, нормативно-правовая база;
4. Дайте краткий правовой анализ регулирования процесса формирования, использования и охраны туристских ресурсов.
5. Дайте краткий правовой анализ системе права и характеристик основных отраслей права Российской Федерации, имеющих значение для туризма;
6. Сделайте обзор законодательного регулирования туристской деятельности органами представительной власти субъектов Российской Федерации;
7. Обоснуйте роль развитие регионального законодательства по туризму в системе централизованного управления туризмом;
8. Сформулируйте цели и задачи системы классификации гостиниц и иных средств размещения;
9. Обоснуйте необходимость введения системы классификации горнолыжных трасс РФ;
10. Обоснуйте необходимость введения системы классификации пляжей;
11. Проанализируйте основные направления деятельности по правовому регулированию транспортных услуг в сфере туризма;
12. Проанализируйте основные направления деятельности государства по правовому обеспечению безопасности туристского путешествия;

13. Проведите сопоставительный анализ систематизация и координация норм и принципов международного права по вопросам туристской деятельности.

Для подготовки рецензий учащимся предлагается следующий перечень статей по проблемам государственное регулирование туристской деятельности:

Писаревский, Е.Л. Концепция доктрины обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации / Е.Л. Писаревский // Туризм: право и экономика – 2012. – № 1. – С. 55–60.

Писаревский, Е.Л. Актуальные проблемы обеспечения общественной безопасности в сфере туризма / Е.Л. Писаревский // Туризм: право и экономика. – 2011. – № 1. – С. 10–19.

Писаревский, Е.Л. Качество и безопасность услуг в сфере туризма. Вопросы стандартизации и классификации / Е.Л. Писаревский // Юрист. – 2011. – № 6. – С. 39–46. (0,8 п.л.)

Егоров, В.Е. Правовое регулирование качества предоставляемых услуг в туристской индустрии / В.Е. Егоров // Туризм: право и экономика. – 2011. – № 1. – С. 129–131.

Скобкин, С.С. Формирование конкурентного потенциала предприятий индустрии гостеприимства и туризма в Российской Федерации / С.С. Скобкин // Туризм: право и экономика – 2011. – №4. С. 6–10.

Симонова, М.М. Правовые основы социального туризма в России / М.М. Симонова, Д.Э. Удалов // Туризм: право и экономика. – 2012. – №1. С. 8–12.

Писаревский, Е.Л. Стратегия развития туризма как ключевое направление государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации / Е.Л. Писаревский // Юридический мир. – 2011. – № 5. – С. 27–31.

Писаревский, Е.Л. Безопасность гостиниц: вопросы теории и практики российского законодательства / Е.Л. Писаревский // Юридический мир. – 2011. – № 3. – С. 18–25;

Саак, А.Э. Современные направления формирования туристской политики муниципального образования / А.Э. Саак., Е.В. Жертовская // Туризм: право и экономика. – 2011. № – №1. – С. 8–12.

Писаревский, Е.Л. Стратегия развития туризма в системе государственного управления туризмом в Российской Федерации / Е.Л. Писаревский // Вестник СГУТиКД. – 2011. – № 2 (16). – С. 100–106.

6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

К теме 1:

1. Регулирование туристской деятельности законодательными органами.
2. 3. Понятие и структура сферы правового регулирования туризма
4. Система судебных органов государственной власти при разрешении конфликтов в туризме

К теме 2:

1. Система классификации гостиниц и иных средств размещения.
2. Требования к персоналу гостиниц и его квалификации.
3. Системы классификации горнолыжных трасс и пляжей.

К теме 3:

1. Виды страхования в туризме.
2. Страхование рисков туристских фирм.
3. Страхование туристов в зарубежных туристских поездках

К теме 4:

1. Перевозка туристов воздушным транспортом.
2. Обслуживание туристов на железнодорожном транспорте.
3. Перевозка туристов автомобильным и водным транспортом.
4. Правовое регулирование услуг по размещению туристов.
5. Правовое регулирование услуг питания.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма.

В книге Биржакова М.Б. «Правовое регулирование туристской деятельности» содержится толкование норм федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132 ФЗ с изменениями и дополнениями, внесенными в него другими федеральными законами. Приводится сравнительный анализ норм закона с нормами действующего гражданского законодательства и смежных федеральных законов, регулирующих банковскую и страховую виды деятельности. Рассматриваются предложения дополнений и изменений в законодательстве на основе прогрессивных концепций. Книга рекомендуется работникам туристской отрасли, работникам региональных администраций, а также преподавателям, аспирантам и магистрам сферы туристского образования.

В учебном пособии Бирюков П.Н., Хамова Ю.А. «Правовое регулирование туристской деятельности» рассматриваются основные институты туристской деятельности, правовой статус их участников, возникающие в этой сфере споры, положения соответствующих международных документов, российского законодательства, а также некоторые нормы иностранного права.

В учебном пособии Соколовой Н.А. «Туризм в Российской Федерации. Правовое регулирование» рассматриваются актуальные вопросы правового регулирования деятельности в сфере туризма: раскрывается понятие туризма как объекта правового воздействия, анализируются организационно-правовые основы туризма, правовой статус основных субъектов туристской сферы, правовые условия обеспечения безопасности туризма. Автор также исследует теоретические и практические проблемы совершенствования законодательства в данной области.

В учебном пособии Вотинцевой Н.А. «Правовое обеспечение туристской индустрии в России» раскрываются принципы, цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации. В целях закрепления теоретического материала автором разработаны контрольные вопросы к каждой главе и тестовые задания.

При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Туризм: практика, проблемы, перспективы»; «Туризм: право и экономика»; сайты Федерального агентства по туризму и сайт по менеджменту качества, сайт Госстата, электронную газету «RATA news».

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

9.1 Основная литература

1. Государственное регулирование экономической деятельности в условиях членства России во Всемирной торговой организации, Евразийском экономическом сообществе и Таможенном союзе: [монография] / [авт.: И. В. Ершова и др.] ; отв. ред. И. В. Ершова ; Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина (МГЮА). - М. : Норма : ИНФРА-М, 2022. - 288 с.

2. Черевичко Т.В. Экономика туризма: учеб. пособие [для студентов вузов] / Т. В. Черевичко. - 2-е изд. - М. : Дашков и К*, 2023. - 264 с.

3. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие для студентов вузов / Д. П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2044. - 228 с. - (Бакалавриат).

Дополнительная литература

1. Бирюков, П.Н. Правовое регулирование туристской деятельности: учебное пособие / П.Н. Бирюков, Ю.А. Хамова. – М.: Юристъ, 2011. – 234 с.

2. Биржаков, М.Б. Правовое регулирование туристской деятельности / М.Б. Биржаков. – СПб.: НП «Изд. «Невский Фонд», 2011. – 502 с.

3. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 – 2018 годы)» Постановление правительства от 02.08.2011, №644.

4. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 года. Приказ Ростуризма от 06.05.2008 г. №51.

5. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Приказ Ростуризма от 25.01.2011 г. № 35

6. Егоров В.Е. Государственно-правовое регулирование организованного туризма (историко-теоретическое правовое исследование): Монография / В.Е. Егоров. – Псков: Издательство ООО «ЛОГОС Плюс», 2011. – 112 с.

7. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России: учеб. пособие для вузов / Н.А. Вотинцева. – М.: Дашков и К*: Наука-Спектр, 2011. – 320 с.

Журналы

1. «Туризм: практика, проблемы, перспективы» – Специализированное профессиональное издание для туристических агентств. Официальный сайт www.tpnews.ru;

2. «Туризм: право и экономика» – Федеральный научно-практический журнал. В журнале отражены: правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг; государство и туризм; правовое регулирование туристической деятельности; туризм в мире: статистика и информация, документы и комментарии. Официальный сайт www.lawinfo.ru;

3. «Юрист» – Ежемесячный практический журнал. Официальный сайт www.jurist.by.

Российское законодательство

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание. – М.: Юрид. лит., 2011.-64 с.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 № 146-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

5. Гражданский процессуальный кодекс РСФСР (в ред. Федерального закона от 07.08.2000 № 120-ФЗ).

6. Налоговый кодекс РФ (часть первая) от 31.07.1998 № 147-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

7. Налоговый кодекс РФ (часть вторая) от 05.08.2000 № 118-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

8. Федеральный закон «Об особых экономических зонах в Российской Федерации» от 22.07.2005 г. № 116-ФЗ;

9. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 № 114-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

10. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012)

11. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 25.06.2012 г.)

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2007. – N 30. – Ст. 3942.

13. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 июля 2010 г. N 1230-р «О Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 – 2016 годы)» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2010, – № 30, – Ст. 4146.

9.2. Программное обеспечение

– техническими средствами обучения (мультимедийный проектор; персональный компьютер (ноутбук) с программным обеспечением: операционная система Windows 7/8/10; офисный пакет Microsoft Office 2010/2013/2016, включающий программу подготовки и демонстрации презентаций Microsoft PowerPoint);

– экраном для демонстрации презентаций и фильмов;

– учебной доской (маркерной).

– электронно-библиотечные системы: «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>); «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>); «Лань» (URL: <https://e.lanbook.com/>).

- дистанционные образовательные технологии (ДОТ). Лекционные, практические занятия и самостоятельная работа проводятся с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

- программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSC 1607, Microsoft Office Professional 2016.

9.3. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

– портал «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru>.)

– электронно-библиотечные системы: «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>); «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>); «Лань» (URL: <https://e.lanbook.com/>).

9.4. Материально-техническая база

– лекционные аудитории и аудитории для проведения занятий семинарского типа, оснащенные мультимедийным оборудованием (проекторы, экраны, плазменные панели), обеспечивающие реализацию программы;

– по всему лекционному материалу имеются наборы слайдов в виде презентаций;

– для работы со специализированным программным обеспечением имеются компьютерные классы и другие материально-технические ресурсы;

- другие материально-технические ресурсы.