МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологии Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для бакалавров заочной формы обучения**

 **(с полным сроком обучения)**

по дисциплине «Основы туристского сервиса»

для направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

профиль «Социально культурный сервис»

Общая трудоемкость дисциплины – 180 часов, 5 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – реферат.

Курсовая работа – есть (7 сем.).

Форма промежуточного контроля – зачет (7 сем.), экз. (8 сем.).

**Целью** освоения дисциплины является формирование профессиональныхкомпетенций у студентов в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по данному направлению подготовки, обеспечивая формирование у будущих бакалавров базовых теоретических знаний и практических навыков в области оказания услуг в сфере социально-культурного сервиса и туризма. **Задачи** освоения дисциплины:

 сформировать представление о сервисной деятельности, отображающей многогранную природу сервиса;

 раскрыть специфику становления и развития сервисной деятельности

* различные периоды развития общества; освоить новые подходы к анализу и роли сервисной деятельности в нашей стране; познакомиться с нормативной базой сферы услуг.

**Краткое содержание курса**

*Сервис как деятельность, предпосылки развития сервисной деятельности.* Основные понятия сервисной деятельности. Особенности сферы сервиса. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека. Специфика рынка услуг. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития. *Сервисная деятельность как* *форма удовлетворения потребностей.* Классификация потребностей вуслугах и сервисном обслуживании. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления»; теоретические основы анализа сервисной деятельности постиндустриального общества. Формы и методы обслуживания потребителей. Основные правила обслуживания потребителей в туризме. *Качество сервисных услуг,* *эффективность и* *культура сервисной деятельности в туризме.* Проблемы качества ибезопасности услуг в практике современного сервиса. Показатели качества

услуг: назначение, безопасность, надежность, информативность, профессиональный уровень персонала. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания; культура сервиса; этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Показатели эффективности сервисной деятельности. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности. *Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.* Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Обязанности продавца услуг. *Категории потребителей,* *особенности обслуживания.* Концепции сервиса,ориентированного напотребителя. Модели поведения потребителей. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям,

открытости и динамичности. Факторы влияния на потребителей. Организация обслуживания потребителей. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

**Форма текущего контроля Темы для рефератов:**

1. Важнейшие признаки сервиса индустриального общества. 2.Трудности классификации услуг сервисной деятельности.
2. Процесс деятельности работника сферы услуг. 4.Психологические компоненты работника контактной зоны.

5.Признаки сервисной деятельности как сферы производства сервисных продуктов.

1. Факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение. 7.Влияние на развитие сервисной деятельности географического фактора.
2. Сущность и структура социально-культурного сервиса.
3. Виды безопасности услуг.
4. Процесс управления качеством услуг.
5. Важнейшие черты сервиса на разных этапах его развития.
6. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие сервиса в российском обществе.
7. Экономические категории, входящие в термин «туризм».
8. Отрасли экономики, составляющие инфраструктуру туризма.
9. Критерии прогнозирования развития туристической инфраструктуры.
10. Технологии обслуживания в туризме.
11. Важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей.

**Методические рекомендации по написанию реферата:**

**Реферат** —письменная работа объемом10-18печатных страниц,выполняемая магистрантом в течение длительного срока (от одной недели до месяца).

**Структура реферата:**

Титульный лист (заполняется по единой форме согласно МИ 4.2-5/47-01-2013 Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации .)

1. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
2. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
3. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей,

содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.

1. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
2. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
3. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания. Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013 Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации .

**Этапы работы над рефератом.**

**Подготовительный этап работы. Формулировка темы.** Подготовительная работа над рефератом начинается с формулировки

темы. Тема в концентрированном виде выражает содержание будущего текста, фиксируя как предмет исследования, так и его ожидаемый результат. Для того чтобы работа над рефератом была успешной, необходимо, чтобы

тема заключала в себе проблему либо скрытый вопрос. **Поиск источников.** Грамотно сформулированная тема зафиксировалапредмет изучения; задача магистранта - найти информацию, относящуюся к

данному предмету и разрешить поставленную проблему. Выполнение этой задачи начинается с поиска источников. На этом этапе

необходимо вспомнить, как работать с энциклопедиями и энциклопедическими словарями (обращать особое внимание на список литературы, приведенный в конце тематической статьи); как работать с систематическими и алфавитными каталогами библиотек; как оформлять список литературы (выписывая выходные данные книги и отмечая библиотечный шифр). **План реферата.** Изложение материала в тексте должно подчиняться определенному плану - мыслительной схеме, позволяющей контролировать порядок расположения частей текста. Универсальный план научного текста, помимо формулировки темы, предполагает изложение вводного материала, основного текста и заключения. *Введение* - начальная часть текста. Во введении аргументируется актуальность исследования, т.е. выявляется практическое и теоретическое значение данного исследования. Далее констатируется, что сделано в данной области предшественниками; перечисляются положения, которые должны быть обоснованы. Введение может также содержать обзор источников или экспериментальных данных, уточнение исходных понятий и терминов, сведения о методах исследования. Во введении обязательно формулируются цель и задачи реферата. Объем введения - в среднем около 10% от общего объема реферата. *Основная часть* реферата раскрывает содержание темы.

Она наиболее значительна по объему, наиболее значима и ответственна. В ней обосновываются основные тезисы реферата, приводятся развернутые аргументы, предполагаются гипотезы, касающиеся существа обсуждаемого вопроса. Важно проследить, чтобы основная часть не имела форму монолога. Аргументируя собственную позицию, можно и должно анализировать и оценивать позиции различных исследователей, с чем-то соглашаться, чему-то возражать, кого-то опровергать. Установка на диалог позволит избежать некритического заимствования материала из чужих трудов - компиляции. Изложение материала основной части подчиняется собственному плану, что отражается в разделении текста на главы, параграфы, пункты. План основной части может быть составлен с использованием различных методов группировки материала: классификации (эмпирические исследования), типологии (теоретические исследования), периодизации (исторические исследования). *Заключение* — последняя часть научного текста. В ней краткой и сжатой форме излагаются полученные результаты, представляющие собой ответ на главный вопрос исследования. Здесь же могут намечаться и дальнейшие перспективы развития темы. Небольшое по объему сообщение также не может обойтись без заключительной части - пусть это будут две-три фразы. Но в них должен подводиться итог

проделанной работы. *Список использованной литературы.* Реферат любого уровня сложности обязательно сопровождается списком используемой литературы. Названия книг в списке располагают по алфавиту с указанием выходных данных использованных книг.

**Требования, предъявляемые к оформлению реферата.** Объемы рефератов колеблются от 5 до 10 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 25 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал – 1 - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении. При написании и оформлении реферата следует избегать типичных ошибок, например, таких:

поверхностное изложение основных теоретических вопросоввыбранной темы, когда автор не понимает, какие проблемы в тексте являются главными, а какие второстепенными,

* + в некоторых случаях проблемы, рассматриваемые в разделах, не раскрывают основных аспектов выбранной для реферата темы,
	+ дословное переписывание книг, статей, заимствования рефератов из интернет и т.д.

**При проверке реферата преподавателем оцениваются:**

* + 1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
		2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна
* актуальность поставленных в реферате проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность

выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).

* 1. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность
* обобщению).
	1. Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов).
	2. Использование литературных источников.
	3. Культура письменного изложения материала.
	4. Культура оформления материалов работы.

Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013 Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации

**Форма промежуточного контроля**

**Вопросы к экзамену:**

1. Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности.
2. Особенности сферы сервиса.
3. Подходы к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
4. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
5. Особенности услуг в средневековом обществе.
6. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.
7. Специфика рынка услуг.
8. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
9. Услуга: сущность понятия. Проблема выработки критериев классификации услуг.
10. Разновидности услуг отечественного сервиса на современном этапе.
11. Сущность понятий «качество услуги», «качество обслуживания». Важнейшие характеристики услуги.
12. Качество услуги с позиции потребителя: базовое (основное), требуемое (ожидаемое), желаемое качество. Относительное качество.
13. Качество услуги как комплекс, содержащий качество потенциала (техническое), процесса (функциональное) и культуры (социальное).
14. Безопасность человека в сфере услуг. Разновидности безопасности услуг. Возможные источники опасностей и угроз для клиентов и предприятия.
15. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
16. Формы и методы обслуживания потребителей.
17. Специфика процесса обслуживания.
18. Типы потребителей. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
19. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
20. Предприятия, оказывающие услуги населению.
21. Особенности общего управления сервисным предприятием.
22. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.
23. Характеристика инноваций в сервисной деятельности.
24. Из чего складывается культура сервиса в конкретном обществе?
25. Раскройте сущность этики обслуживания и перечислите ее основные компоненты.
26. Охарактеризуйте различные стили общения. Когда и какие стили предпочтительно применять?
27. Какие типы гостей вы знаете? Как должен вести себя обслуживающий персонал?
28. Как избежать конфликтов с гостем?
29. Раскройте сущность обслуживания и перечислите ее основные компоненты.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература:**

1. Основы туризма [Текст]: учебник / Е. Н. Трофимов [и др.] ; под ред. Е.Л. Писаревского. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 384

с. (10)

1. Основы туризма [Текст] : учебник / Кусков Алексей Сергеевич, Джаладян Юлия Александровна. - 4-е изд., перераб. - Москва: Кнорус, 2013. -

400 с. (1)

1. Индустрия туризма: правовые основы социально-культурного сервиса и туризма[Текст] / сост. Г.М. Дехтярь. - Москва : Финансы и статистика, 2011. - 416 с. (3)
2. Туризм [Текст] : учебник для студентов образовательных учреждений среднего проф. образования/ / В. Ф. Буйленко ; В. Ф. Буйленко. - Ростов н/Д.: ; Краснодар: : Феникс : Неоглори,, 2008. – 411с. (1)
3. Основы экологического туризма [Текст] : учеб. пособие / Дроздов Александр Владимирович. - М.: Гардарики, 2005. - 271с. (1)
	1. Менеджмент туризма**:** Основы менеджмента [Текст]: учебник / Л. И. Лукичева [и др.]. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 352с. (1)
4. Основы бизнес-планирования туристской фирмы [Текст]: учеб. метод. пособие / Демьяненко Святослав Русланович. - Москва: Советский спорт, 2002. - 304 с. (1)

**Дополнительная литература:**

* 1. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Текст] : учеб. пособие / Анисимов Виталий Петрович, Яцук Анжела Валентиновна. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. - 253 с. (4)
	2. Основы страноведения и международного туризма: : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "География"/ / Д. В. Севастьянов ; Д. В. Севастьянов. - М.: : Академия,, 2008.

– 255с. (1)

* 1. Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. – М. : Академия, 2007. - 256 с.(1)
1. Сафонова, Л.В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма [Текст]: учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. - М. : Академия, 2007. -
2. с. (1)

Ведущий преподаватель

Токуренова Б.Н.

Заведующий кафедрой

Мелихова М.И.