

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 10.08.2023 10:10:50
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП
Л.П. Богданова
2019г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)
География сферы услуг и организация обслуживания

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 3 курса очной формы обучения

Составители: старший преподаватель Аверьянова Т.В.

д.г.н., доцент Богданова Л.П.



Тверь, 2019

I. Аннотация

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «География сферы услуг и организация обслуживания» является формирование базовых теоретических знаний и практических навыков по организации обслуживания клиентов на предприятиях туристской индустрии.

Основными задачами дисциплины являются:

- освоение подходов и готовности к реализации проектов в туристской индустрии;
- ознакомление с особенностями организации и функционирования сферы обслуживания;
- изучение особенностей возникновения и развития сферы обслуживания в России;
- исследование тенденций в развитии сферы обслуживания;
- приобретение навыков эффективного общения с потребителями туристского продукта, умения организовать процесс обслуживания;
- применение комплекса знаний при разработке турпакетов;
- готовность внедрять и использовать современные производственные и информационные технологии в процессе оказания услуги;
- изучение потребностей населения в различных услугах.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «География сферы услуг и организация обслуживания» входит в число дисциплин вариативной части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Содержательно она закладывает основы знаний для освоения дисциплин базовой части учебного плана («Технология и проектирование экскурсионных услуг»), вариативной части («Транспортное обслуживание в туризме»), ряда элективных дисциплин («Стандартизация и сертификация в туризме», «Управление качеством услуг в туризме», «Технологии гостеприимства»), производственной практики, в процессе которых применяются знания, полученные при изучении данной

дисциплины. Учебная дисциплина «География сферы услуг и организация обслуживания» тесно связана с дисциплинами, формирующими навыки профессиональной коммуникации – «Психология в туристской деятельности», «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» которые обучают основам культуры деловых отношений между участниками туристской деятельности.

3. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 5 семестр), в том числе:

контактная работа: лекции – 17 час., практические занятия – 17 час.;

контактная внеаудиторная работа: –

самостоятельная работа: – 47 час.

контроль: - 27 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	<i>ПК-1.1</i> Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
	<i>ПК-1.2</i> Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием	<i>ПК-3.1</i> Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

технологических информационно- коммуникативных технологий	и	<i>ПК-3.2</i> Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
		<i>ПК-3.3</i> Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технология	и	<i>ПК-4.1</i> Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
		<i>ПК-4.2</i> Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
		<i>ПК-4.3</i> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

5. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

6. Язык преподавания – русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самостоятел ьная работа, в том числе контроль (час.)
		Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)	
Тема 1. Введение. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.	10	2	2	2	4
Тема2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	14	2	2	4	6
Тема 3. Организационные основы сферы обслуживания.	12	2	2	4	4
Тема 4. Контактная зона. Психология процесса обслуживания.	13	2	2	4	5
Тема 5. Прогрессивные формы обслуживания.	21	3	2	6	10
Тема 6. Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.	12	2	2	2	6
Тема 7. Формы и виды обслуживания населения на предприятиях индустрии туризма.	12	2	3	2	5
Тема 8. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.	14	2	2	3	7
ИТОГО	108	17	17	27	47

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Введение. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.	Лекция Практическая работа	Традиционная лекция (вводная, информативная) Информационные технологии
Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.	Лекция Практическая работа	Лекция-визуализация Технологии развития критического мышления (индивидуальная и групповая формы работы)
Тема3. Организационные основы сферы обслуживания.	Лекция Практическая работа	Лекция-визуализация Дискуссионные технологии (групповая форма работы)
Тема 4. Контактная зона. Психология процесса обслуживания.	Лекция Практическая работа	Проблемная лекция Тренинг: психологические составляющие процесса обслуживания
Тема 5. Прогрессивные формы обслуживания.	Лекция Практическая работа	Лекция-визуализация Технологии проектирования
Тема 6. Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.	Лекция Практическая работа	Лекция-визуализация Дискуссионные технологии (групповая форма работы)
Тема 7. Формы и виды обслуживания населения на предприятиях индустрии туризма.	Лекция Практическая работа	Проблемная лекция Метод кейсов (групповая форма работы)
Тема 8. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.	Лекция Практическая работа	Лекция-визуализация Технологии развития критического мышления (индивидуальная и групповая формы работы)

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Компетенция ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности		
Планируемые результаты освоения образовательной программы (индикаторы формируемых компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
ПК-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Доклады и электронные презентации на темы: Природа и характер сервисной деятельности; Понятия «услуга», «сфера услуг». Главные участники процесса предоставления услуг.	5 баллов - доклад (презентация) составлены правильно по схеме; отражена актуальность. Проблема полностью логическим изложением раскрыта; полный список источников, 4 балла - есть отдельные неточности в оформлении и отражении актуальности; проблема логическим изложением раскрыта, но требует небольшого дополнения; неполный список источников 3балла – доклад(презентации) составлены с серьезными упущениями 0баллов–доклад(презентации) составлены полностью неправильно или не предоставлен на оценку
ПК-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	Письменно ответить на вопросы: Разновидности нормативных документов в сфере услуг. Характеристика пакета международных стандартов ISO. Правовая основа обеспечения качества услуг.	5 баллов - ответы точно соответствуют критериям; 3 балла – ответы соответствуют критериям, но есть неточности; 0 баллов – ответы на вопросы не соответствуют критериям.
Компетенция ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий		
ПК-3.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-	Ответить на вопросы: Что понимается под инновационной деятельностью?	5 баллов - ответы точно соответствуют критериям; 3 балла – ответы соответствуют критериям, но есть неточности;

коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Дать характеристику видов инновационной деятельности в сфере туризма.	0 баллов – ответы на вопросы не соответствуют критериям.								
ПК-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	Подготовить сообщения по следующим темам: Туризм, туристская индустрия, туристская деятельность. Туристский продукт. Основы комплексного обслуживания туристов.	5 – баллов доклад составлен правильно по схеме; отражена актуальность, имеется резюме; Проблема полностью логическим изложением раскрыта; полный список источников,								
ПК-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	Работа малыми группами – характеристика основных видов услуг, входящих в туристскую программу.	4 балла - есть отдельные неточности в оформлении и отражении актуальности; проблема логическим изложением раскрыта, но требует небольшого дополнения; неполный список источников 3 балла - доклад составлен с серьезными упущениями 0 баллов - доклад составлен полностью неправильно или не предоставлен на оценку								
Компетенция ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий										
ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Решение тестовых задач: Какой вид деятельности не входит в сферу обслуживания населения: <table border="1" data-bbox="596 1245 1010 1453"> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>производство оборудования</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>культура</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>здравоохранение</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>образование</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	производство оборудования	<input type="checkbox"/>	культура	<input type="checkbox"/>	здравоохранение	<input type="checkbox"/>	образование	Шкала оценивания: 1 балл – за правильный ответ
<input checked="" type="checkbox"/>	производство оборудования									
<input type="checkbox"/>	культура									
<input type="checkbox"/>	здравоохранение									
<input type="checkbox"/>	образование									
ПК-4.2 Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	Неверный метод обслуживания посетителей: <table border="1" data-bbox="596 1574 1010 1776"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>бригадный</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>индивидуальный</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>камеральный</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>групповой</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	бригадный	<input type="checkbox"/>	индивидуальный	<input checked="" type="checkbox"/>	камеральный	<input type="checkbox"/>	групповой	
<input type="checkbox"/>	бригадный									
<input type="checkbox"/>	индивидуальный									
<input checked="" type="checkbox"/>	камеральный									
<input type="checkbox"/>	групповой									
ПК-4.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Класс туристических документов, которые приобретают иностранные туристы: <table border="1" data-bbox="596 1928 1010 2076"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>люкс</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>туристический</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>бизнес-тур</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	люкс	<input checked="" type="checkbox"/>	туристический	<input type="checkbox"/>	бизнес-тур			
<input type="checkbox"/>	люкс									
<input checked="" type="checkbox"/>	туристический									
<input type="checkbox"/>	бизнес-тур									

	пансион	
	Назовите мероприятия, направленные на привлечение дополнительных клиентов и удержание постоянных:	
	проведение презентаций	
	проведение конференций	
	организация специальных концертных программ	
✓	выдача клубных карт	

Вопросы для подготовки к экзамену по курсу

«География сферы услуг и организация обслуживания»

1. Понятие «сервисная деятельность».
2. Место сферы сервиса в структуре мирового хозяйства.
3. Роль сферы сервиса в обществе.
4. Классификация услуг по функциональному назначению.
5. Понятие о туристско-экскурсионном обслуживании населения.
6. Характерные черты услуг.
7. Современные тенденции развития сферы услуг.
8. Факторы, определяющие роль услуг в экономике.
9. Специфические черты рынка услуг.
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
11. Классификация потребностей.
12. Психологические основы процесса обслуживания.
13. Прогрессивные формы обслуживания.
14. Культура сервиса.
15. Услуга как сочетание процессов выполнения услуги и обслуживания потребителя.
16. Основные составляющие процесса обслуживания.
17. Требования к услугам и процессу обслуживания клиента.
18. Основные направления улучшения обслуживания населения.

19. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.
20. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма.
21. Пути увеличения объема и повышение качества услуг.
22. Уровень обслуживания населения.
23. Затраты на развитие услуг; эффективность от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.
24. Туризм как вид сервисной деятельности.
25. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития.
26. Становление и развитие сервисной деятельности.
27. Характеристика социально-культурной сферы.
28. Качество услуги в сервисной деятельности.
29. Общероссийские классификаторы услуг.
30. Инновации в сервисной деятельности.
31. Характеристика туристской деятельности.
32. Этапы совершения заказа в обслуживании клиента.
33. Международный стандарт качества услуг.
34. Понятие о конфликте. Исходы конфликтов.
35. Жалобы, их причины.
36. Стандартизация в управлении качеством услуг.
37. Характерные черты услуг. Отличие услуги от товара.
38. Требования к качеству обслуживания на предприятиях туристической индустрии.
39. Развитие сферы услуг в России.
40. Стратегия обслуживания.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература:

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров) [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва: КноРус, 2013. — 176 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53291>
2. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.П. Овчаренко; Л.Л. Руденко; И.В. Барашок. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 204 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035.html>
3. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2007. - 493 с.: ЭБС «ИНФРА-М» <http://www.znaniium.com>

б) Дополнительная литература:

1. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие / А.П. Дурович. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 316 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003711-0/ Режим доступа - <http://znaniium.com/go.php?id=189520>
2. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. О. Валеева; Е.О. Валеева. - Саратов : Вузовское образование, 2015. - 242 с. - <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.

MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe Reader XI – бесплатно

Vilko 3.4 – бесплатно

Google Chrome – бесплатно

Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно

Notepad++ - бесплатно

OpenOffice – бесплатно

QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно

WinDjView 2.1 – бесплатно

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Основные сайты туристской информации:

- <http://www.tury.ru/>
- <http://www.exat.ru/>
- <http://www.allspo.ru/>
- <http://www.tourindex.ru/>
- <http://www.ruspo.ru/>
- <http://www.worldspan.ru/>
- <http://www.amadeus.ru/>
- www.tourdom.ru
- www.otzyv.ru
- www.pac.ru
- www.raduga.ru
- <http://www.unwto.org>
- <http://www.bits-int.org>
- <http://www.greentourism.org.uk/>
- <http://www.UN.ORG>
- <http://www.world-travel.org>
- <http://www.wttc.org/>

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Вопросы для самоподготовки

1. Понятие «сервисная деятельность».

2. Место сферы сервиса в структуре мирового хозяйства.
3. Роль сферы сервиса в обществе.
4. Классификация услуг по функциональному назначению.
5. Понятие о туристско-экскурсионном обслуживании населения.
6. Характерные черты услуг.
7. Современные тенденции развития сферы услуг.
8. Факторы, определяющие роль услуг в экономике.
9. Специфические черты рынка услуг.
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
11. Классификация потребностей.
12. Психологические основы процесса обслуживания.
13. Прогрессивные формы обслуживания.
14. Культура сервиса.
15. Услуга как сочетание процессов выполнения услуги и обслуживания потребителя.
16. Основные составляющие процесса обслуживания.
17. Требования к услугам и процессу обслуживания клиента.
18. Основные направления улучшения обслуживания населения.
19. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.
20. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма.
21. Пути увеличения объема и повышение качества услуг.
22. Уровень обслуживания населения.
23. Затраты на развитие услуг; эффективность от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.
24. Туризм как вид сервисной деятельности.
25. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития.
26. Становление и развитие сервисной деятельности.

27. Характеристика социально-культурной сферы.
28. Качество услуги в сервисной деятельности.
29. Общероссийские классификаторы услуг.
30. Инновации в сервисной деятельности.
31. Характеристика туристской деятельности.
32. Этапы совершения заказа в обслуживании клиента.
33. Международный стандарт качества услуг.
34. Понятие о конфликте. Исходы конфликтов.
35. Жалобы, их причины.
36. Стандартизация в управлении качеством услуг.
37. Характерные черты услуг. Отличие услуги от товара.
38. Требования к качеству обслуживания на предприятиях туристической индустрии.
39. Развитие сферы услуг в России.
40. Стратегия обслуживания.

Требования к рейтинг-контролю

В соответствии с действующим «Положением о рейтинговой системе обучения студентов ТвГУ» принятом на заседании ученого совета ТвГУ 26.12.2018 г., протокол №4 содержание дисциплины делится на два модуля. Текущий контроль в каждом модуле предусматривает проведение рейтингового контроля в письменной форме.

В соответствии с учебным планом промежуточной формой контроля по дисциплине служит экзамен, в связи с этим 60 баллов, суммарно отводимых на дисциплину «География сферы услуг и организация обслуживания» делятся соответственно:

1 модуль – 30 баллов

2 модуль – 30 баллов.

1 модуль

Темы, выносимые на контроль:

1. Сфера услуг в современном обществе.

2. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
4. Организационные основы сферы обслуживания.
5. Контактная зона. Психология процесса обслуживания.

Распределение баллов по 1 модулю:

1. Письменная контрольная работа – 10 баллов
2. Практические работы – 12 баллов
3. Работа на занятиях, посещаемость – 3 баллов
4. Участие в семинарах, устные сообщения – 5 баллов

Контрольная точка № 1.

Письменная контрольная работа «Сфера услуг в современном обществе. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека».

Современная экономика – экономика услуг. Сравнительная характеристика доиндустриального, индустриального и постиндустриального общества. Современная экономика развитых стран как экономика услуг. Причины и факторы быстрого развития сферы услуг. Качество, уровень и стиль жизни. Роль сферы услуг в современных условиях. Развитие сферы услуг в России.

Определение потребности. Потребности и желания. Классификация потребностей. Базовые потребности. Биологические (естественные) потребности. Материальные потребности. Социальные потребности. Духовные потребности. Ценностно-ориентированные потребности. Гармоничное сочетание разных потребностей. Соответствие потребностей способностям личности и наличием средств их реализации. Управляемость потребностями.

Развитие сферы услуг как последовательная дифференциация и обогащение человеческих потребностей, непрерывный поиск возможностей

создания новых услуг, удовлетворяющих вновь возникающие потребности разных групп населения.

2 модуль

Темы, выносимые на контроль:

1. Прогрессивные формы обслуживания.
2. Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.
3. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма.
4. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.

Распределение баллов по 2 модулю:

5. Письменная контрольная работа – 10 баллов
6. Практические работы – 12 баллов
7. Работа на занятиях, посещаемость – 3 баллов
8. Выполнение реферата – 5 баллов

Контрольная точка № 2.

Письменная контрольная работа «Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма».

Качество услуги в сервисной деятельности. Подходы к определению понятия «качество услуги». Международный стандарт ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь». Качество обслуживания. Производственные, функциональные и потребительские свойства услуги. Характеристики услуги, обеспечивающие ее способность удовлетворять определенные потребности потребителя. Качество услуги с точки зрения потребителя. Модель восприятия потребителем качества услуги. Базовое (основное) качество. Требуемое (ожидаемое) качество. Желаемое

качество. Типология элементов обслуживания с точки зрения удовлетворения потребностей клиентов. Относительное качество. Понятие «качество услуги» как комплекс: качество потенциала (техническое качество); качество процесса (функциональное качество); качество культуры (социальное качество).

Стандартизация в управлении качеством услуг. Цель стандартизации. Объект (предмет) и область стандартизации. Стандарт. Нормативные документы в области стандартизации. Руководство 2 ИСО/МЭК. Международные стандарты качества. Внедрение современных методов управления качеством.

Сертификация в управлении качеством услуг. Нормативно-правовые документы, определяющие современный подход к решению проблем безопасности и качества услуг. Законы «О защите прав потребителей», «О стандартизации», «О сертификации продукции и услуг». Лицензирование услуг.

Туризм как вид сервисной деятельности. Основные понятия и определения. Туризм как отрасль экономики непродуцирующей сферы. Туристическая индустрия как совокупность гостиниц или иных средств размещения, средств транспортирования, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного значения, организаций, осуществляющих туристическую деятельность и предоставляющих услуги гидов-переводчиков. Основные функции туризма: воспроизводящая, познавательная, функция самовыражения.

Федеральный закон «Об основах туристической деятельности». Туристическая деятельность как туроператорская и турагентская деятельность, и деятельность по организации путешествий. Туристический продукт как комплекс туристических товаров и услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста. Потребители туристских услуг. Стратегия обслуживания. Программное обслуживание. Мотивация программного туризма. Курортно-оздоровительный туризм. Познавательный

туризм. Развлекательные туры. Деловой туризм. Спортивный туризм. Обучающие туры. Семейный туризм и проч. Требования к качеству обслуживания на предприятиях туристской индустрии.

Итоговая оценка в ведомости и зачетной книжке студента выставляется по результатам результатам текущей успеваемости путем складывания рейтинговых баллов. Шкала пересчета рейтинговых баллов в оценку установлена в «Положении о рейтинговой системе обучения и оценки качества учебной работы студентов», принятом на заседании ученого совета ТвГУ 31.05.2017 г., протокол № 10.

Методические рекомендации студентам по выполнению реферата по курсу «География сферы услуг и организация обслуживания»

Реферат представляет собой самостоятельное исследование актуального вопроса, имеющего научную и практическую значимость в области краеведения. Реферативная работа является индивидуальной работой. За правильность всех данных отвечает студент - автор работы.

Структура реферата

Реферат должен включать в себя следующие структурные элементы: введение, 1 - 2 параграфа, заключение, список использованной литературы, приложения (если это необходимо). Структура работы может варьироваться в зависимости от направленности и характера ее содержания.

Введение содержит обоснование темы исследования, ее актуальности и практической значимости, формулирование цели и задач работы, определение понятийной базы и методов исследования.

Параграфы включают анализ истории вопроса и его современного состояния, обзор литературы по исследуемой проблеме, представление различных точек зрения, анализ и классификацию привлекаемого материала на базе избранной студентом методики исследования.

В заключение отмечаются перспективы дальнейшей разработки проблемы.

Оформление реферата.

Работа должна быть предоставлена в отпечатанном виде, рукописный вариант не допускается. Реферат должен быть напечатан на стандартном листе писчей бумаги в формате А 4 (210 x 297 мм) с текстом только с одной стороны листа с соблюдением следующих требований:

- поля: левое – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм;
- шрифт текста размером 14 пт, гарнитурой TimesNewRoman;
- шрифт заголовков 14 пт, гарнитурой TimesNewRoman;
- межстрочный интервал – полуторный;
- отступ красной строки – 1,25;
- выравнивание текста – по ширине.

Объем работы– 25-30 печатных страниц (не считая приложений).

Реферат сдается в тонкой папке со скоросшивателем без файлов.

Перечень тем для рефератов

1. Сфера услуг в современном обществе.
2. Понятие «услуга». Классификация услуг. Рынок услуг.
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
4. Организационные основы сферы обслуживания.
5. Контактная зона. Психология процесса обслуживания.
6. Прогрессивные формы обслуживания.
7. Качество услуги. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.
8. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма.
9. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.

VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 201 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	Экран настенный Screen Media 153*203 Проектор NECNP 410 Учебная мебель Переносной ноутбук	Google Chrome – бесплатно Microsoft Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.

Помещения для самостоятельной работы:

Наименование помещений	Оснащенность помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 118 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	Лазерный принтер SAMSUNGML-2850D Доска интеракт. Hitachi Star Board в комплекте со стойкой Доска белая офисная магнит «Proff» Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Учебная мебель	Adobe Reader XI – бесплатно ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014 Google Chrome – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14 Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017 Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно Notepad++ - бесплатно OpenOffice – бесплатно

		QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно WinDjView 2.1 – бесплатно
--	--	---

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			