

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления



**Рабочая программа дисциплины
«Современные модели сервисной деятельности, волонтерства,
инновационного проектирования и предпринимательства»**

Направление подготовки

43.02.16. Туризм и гостеприимство

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Форма обучения

Очная/очно-заочная/заочная

Год начала подготовки - **2023**

(по учебному плану)

Карачаевск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии «Информационных, естественно - научных дисциплин» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК
«Информационных, естественно - научных дисциплин»



Лепшокова А. Н.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Рабочая программа дисциплины
«Современные модели сервисной деятельности, волонтерства,
инновационного проектирования и предпринимательства»**

43.02.16. Туризм и гостеприимство

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Современные модели сервисной деятельности, волонтерства, инновационного проектирования и предпринимательства» является обязательной частью общепрофессионального цикла, относится к дисциплинам (модули) по выбору 1 (ДВ.1).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК-4

Дисциплина изучается на:

- *очная/очно-заочная/заочная* форма обучения: 2 курс, 4 семестр – экзамен

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Формирование у обучающихся знаний, умений, навыков, позволяющих формировать дополнительные компетенции, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда, и обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы. Настоящая дисциплина направлена на формирование компетенций, предусматривающих реализацию приоритетных направлений воспитательной деятельности университета в соответствии с рабочей программой воспитания обучающихся

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК-04.	Организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	102
в т.ч. в форме практической подготовки	76
в т. ч.:	
теоретическое обучение	38

практические занятия	38
<i>Самостоятельная работа</i>	14
<i>Лабораторная работа</i>	12
Промежуточная аттестация – экзамен	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<i>1</i>	<i>2</i>
Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	Сервис как специфический вид деятельности. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей. Система потребностей человека. Этапы развития потребностей человека. Связь потребностей и сервисной деятельности. Сервисная деятельность в современном мире. Перспективы развития сферы сервиса
Тема 2. Социальная услуга	Социальная услуга: общая характеристика. Виды и секторы услуг. Отрасли сферы обслуживания. Классификация услуг. Качество предоставляемой услуги. Роль спроса на объемы и качество услуг. Коммерческие и некоммерческие услуги. Управление процессом потребления сервисных услуг. Динамические воздействия на спрос и предложение. Социальная значимость сферы услуг.
Тема 3. Организация сервисного обслуживания в туризме	История развития туристических услуг. Основные виды туристических услуг: гостиничное обслуживание, питание, транспорт, организация конференций, выставок, ярмарок.. Управление туристическими компаниями. Автоматизированные системы туристического обслуживания. Динамика мирового рынка туристического сервиса.
Тема 4. Виды и формы предпринимательской деятельности	Основы предпринимательской деятельности. Организационно-правовые формы предприятий. Порядок регистрации юридических лиц и ИП. Порядок ликвидации юридических лиц и ИП. Режимы налогообложения. Режим самозанятости. Порядок организации предпринимательской деятельности. Коммерческие и некоммерческие организации.
Тема 5. Туристическая индустрия как особый вид предпринимательства	Порядок организации туристического бизнеса. Регистрация туристической компании. Лицензирование деятельности субъектов туристической индустрии в России.

Тема 6. Роль инновационного проектирования в современном мире	Проект и инновация. Типы инновационного проектирования. Виды инновационных проектов. Отраслевая специфика инновационного проектирования. Финансирование инновационной деятельности. Инвестиционная привлекательность инновационного проектирования. Жизненный цикл проекта. Управление и координация проектной деятельности. Социальное проектирование. Этапы реализации проекта. Бюджет проекта. Определение риска и его оценка. Презентация проекта.
--	--

Тема 7 Модели организации волонтерской деятельности.	Основы волонтерской деятельности. Социальное волонтерство. Роль волонтерства в общественной жизни. Виды волонтерского движения. Волонтерские группы и организации. особенности волонтерства в разных странах. Волонтерское движение в России
---	--

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет № - 509,
 столы компьютерные –20 шт., стулья – 20 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., трибуна – 1 шт., наглядные пособия – в электронном виде, меловая доска – 1 шт., компьютер – 20 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.
- пакет приложений для объектно-ориентированного программирования Embarcadero (Item Number: 2013123054325206. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет визуального редактирования растровых изображений GIMP (Лицензия GNU GPLv3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет математического моделирования Mathcad (Contract Number (SCN) 4A1913127. Срок действия лицензии: бессрочная);
- система поиска заимствований в текстах «Антиплагиат ВУЗ» (КОНТРАКТ №0379400000323000002/1 от 27.02.2023 г.);
- Информационно-правовая система «Инофрмио» (Договор № НК 2846 от 18.01.2023 г.);
- пакет визуального 3D-моделирования Blender (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- векторный графический редактор Inkscape (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия

лицензии: бессрочная);

- программный комплекс для верстки Scribus (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);

- Autodesk AutoCAD (Лицензия № 5X6-30X999XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия);

- Autodesk 3DS Max (Лицензия № 5X5-93X928XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия).

3.1.1. Основные печатные и электронные издания

1. Ивлиева, О. В. Теория и практика экологического туризма: учебное пособие / О. В. Ивлиева; Южный федеральный университет. - Ростов-наДону; Таганрог: ЮФУ, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-9275-3404-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1308391> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

2. Покровский, Н. Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие / Н. Е. Покровский, Т. И. Черняева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Университетская книга; Логос, 2020. - 424 с. - ISBN 978-5-98704-449-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214525> - Режим доступа: по подписке.- Текст: электронный.

3. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 335 с. - ISBN 978-5-8199-0786-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960105> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

3.1.2. Дополнительные источники

1. Шимова, О. С. Основы устойчивого туризма: учебное пособие / О. С. Шимова. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. (Высшее образование: Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005291-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/558464> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

4.1. Вопросы к самостоятельной работе

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека
2. Предмет и задачи курса.
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
4. Понятия «сервис» в широком и узком смысле слова, «сервисная деятельность», «услуга».
5. Принципы современного сервиса.
6. Неравномерность развития сферы сервиса в условиях рыночной экономики.
7. «Сервисная деятельность» как междисциплинарный курс, отражающий современное состояние и перспективы развития сферы сервиса.
8. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
9. Миграционные процессы; государственно-правовое регулирование; сервисные

функции; «теория общественного блага»; социальные отношения; социальнокультурный сервис; «прогрессивные формы обслуживания»; абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, срочное выполнение заказа в присутствии клиента, обслуживание с помощью обменного фонда машин и приборов, ремонт на дому сложной бытовой техники, служба экспресс-ремонта, прием заказов по месту работы, по телефону или по почте, самообслуживание, выездное обслуживание

10. Три уровня товара по Ф. Котлеру;

11. Основные характеристики услуг; неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство (гетерогенность) качества услуг, недолговечность и отсутствие собственности; отличительные характеристики материально-вещественных товаров и услуг.

4.2. Вопросы для устного опроса на практических занятиях

Тема 1. Волонтерство как ресурс личностного роста и общественного развития

1. Понятие добровольчества (волонтерства) и его роль в жизни современного российского общества

2. Государственная политика Российской Федерации в области развития добровольчества (волонтерства)

3. Взаимосвязь добровольчества (волонтерства) с изменениями в личности человека волонтера

4. Профессиональные качества студента (Вашего направления обучения) с точки зрения волонтерской деятельности

Тема 2. Многообразие форм добровольческой (волонтерской) деятельности

1. Социальное волонтерство

2. Событийное волонтерство

3. Спортивное волонтерство

4. Экологическое волонтерство

5. Арт-волонтерство

6. Волонтерство в чрезвычайных ситуациях

7. Какие знания, умения и навыки Вашего направления обучения наиболее актуальны с точки зрения волонтерской деятельности?

Тема 3. Организация работы с волонтерами

1. Границы ответственности добровольцев (волонтеров), организаторов добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческих (волонтерских) организаций

2. Каковы критерии оценки эффективности современной волонтерской деятельности?

3. Мотивация волонтеров

4. Современные психологические технологии диагностики потенциальных волонтеров

5. Современные тенденции и технологии работы с волонтерами и волонтерскими движениями

Тема 4. Взаимодействие с социально ориентированными НКО, инициативными группами, органами власти и иными организациями

1. Формы, механизмы и порядок взаимодействия волонтеров и волонтерских объединений с федеральными органами власти, органами власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, подведомственными им государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями

2. Взаимодействия волонтеров и волонтерских объединений с социально ориентированными НКО, органами власти и подведомственными им организациями

3. Способы построения конструктивного общения (взаимодействия) между волонтерами и представителями органов власти, а также различными социальными группами
4. Проблемы и перспективы развития современного волонтерского движения в России