

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 26 » ноября 2015 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине

**«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ (ТУРОПЕРЕЙТИНГ И
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРАГЕНТСТВ)»**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
Профиль подготовки «Социально-культурный сервис»
Уровень высшего образования Бакалавриат
Форма обучения Заочная

| Семестр | Трудоемкость, зач. ед., час. | Лекций, час. | Практич. занятия, час. | Лаборат. работы, час. | СРС, час. | Форма промежуточного контроля (экз. / зачет) |
|---------|---------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|---|
| 5 | 5/180 | 8 | 8 | | 137 | Экзамен (27) |
| Итого | 5/180 | 8 | 8 | | 137 | Экзамен (27) |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)» является подготовка специалиста, владеющего знаниями по основам технологизации деятельности в социально-культурной сфере и туризме, со спектром социальных технологий, используемых в гостиничном и ресторанном сервисе. Практическое освоение курса предполагает знакомство с основами практической профессиональной деятельности менеджера.

Курс позволяет проследить логическую связь и взаимообусловленность технологических процессов как с точки зрения их исторического развития, так с учетом их возможных тенденций и перспективы в ответ на увеличивающиеся потребности в области технологий, способствует улучшению качества технологических процессов и приближает процесс обучения к современным мировым стандартам образования в области технологий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)» относится к блоку вариативной части обязательных дисциплин ОПОП бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис», по профилю «Социально-культурный сервис».

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. В процессе изучения курса у обучаемых формируются как компетенции, направленные на приобретение культуры мышления, способности к обобщению, анализу и синтезу информации, так и компетенции, отражающие потребности организаций социально-культурного сервиса.

Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Сфера услуг в национальной экономике», «Сервисология», «Менеджмент в сервисе» являются основой для дальнейшего углубленного изучения дисциплины «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)», понимания взаимообусловленности основных типов технологических процессов как с точки зрения их исторического развития, так с учетом их возможных тенденций и перспективы в ответ на увеличивающиеся потребности в области технологий.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ОПК-2)
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ОПК-3);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-1).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать: описания разработки технологии сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2); способность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3); готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1).

уметь: на основе описания разрабатывать технологии сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2); иметь способность

организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3); быть готовым к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1).

владеть: способностью на основе описания разрабатывать технологии сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2); способностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3); готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | | | Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %) | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам) | |
|-------|---|---------|-----------------|--|----------|----------------------|---------------------|--------------------|-----|---|---|---------|
| | | | | Лекции | Семинары | Практические занятия | Лабораторные работы | Контрольные работы | СРС | | | КП / КР |
| 1 | Тема 1. Введение в дисциплину. Цели, задачи, предмет изучения дисциплины. Связь с другими дисциплинами. | 5 | | 1 | | 1 | | | | 19 | 1 час., 50% | |
| 2 | Тема 2. Туроператоры и турагенты: сущность, виды | | | 1 | | 1 | | | | 19 | 1 час., 50% | |
| 3 | Тема 3. Нормативно-правовые база туроператорской и турагентской деятельности в РФ | | | 1 | | 1 | | | | 19 | 1 час., 50% | |
| 4 | Тема 4. Основы туроператорской деятельности в РФ. Персонал турфирмы | | | 1 | | 1 | | | | 19 | 1 час., 50% | |
| 5 | Тема 5. Визовая поддержка туристов | | | 1 | | 1 | | | | 19 | 1 час., 50% | |
| 6 | Тема 6. Инновации в туроперейтенге | | | 1 | | 1 | | | | 19 | 1 час., 50% | |
| 7 | Тема 7. Создание турфирмы | | | 2 | | 2 | | | | 23 | 2 час., 50% | |
| Всего | | | | 8 | | 8 | | | 137 | 8 час., 50% | Экзамен, 27 | |

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

| Темы, разделы дисциплины | Количество часов | Компетенции | | | Σ общее число компетенций |
|---|------------------|-------------|-------|------|---------------------------|
| | | ОПК-2 | ОПК-3 | ПК-1 | |
| Тема 1. Введение в дисциплину. Цели, задачи, предмет изучения дисциплины. Связь с другими дисциплинами. | 18 | + | + | + | 3 |
| Тема 2. Туроператоры и турагенты: сущность, виды | 27 | + | + | + | 3 |
| Тема 3. Нормативно-правовые база туроператорской и турагентской деятельности в РФ | 26 | + | + | + | 3 |
| Тема 4. Основы туроператорской деятельности в РФ. Персонал турфирмы | 18 | + | + | + | 3 |
| Тема 5. Визовая поддержка туристов | 18 | + | + | + | 3 |
| Тема 6. Инновации в туроперейтинге | 23 | + | + | + | 3 |
| Тема 7. Создание турфирмы | 23 | + | + | + | 3 |
| Экзамен | | + | + | + | |
| Итого | 180 | | | | |
| Вес компетенции | | 1 | 1 | 1 | |

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Тема 1. Введение в дисциплину. Цели, задачи, предмет изучения дисциплины. Связь с другими дисциплинами.

Понятие туристской деятельности, «туроперейтинга». Связь учебной дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность» с другими дисциплинами. Факторы развития туризма. Международные и российские туристские организации. Международное регулирование туристской деятельности. Перспективы развития мирового туризма.

Тема 2. Туроператоры и турагенты: сущность, виды

Туроператор как субъект туристического рынка. Этапы организации работы туроператора по разработке тура. Классификация туроператоров. Инициативные и рецептивные туроператоры и их особенности. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайд-туроператоры. Профиль работы туристического оператора. Функции туроператора. Турагенты. Основные задачи турагентства. Виды турагентств.

Отличительные черты туроператора и турагента.

Тема 3. Нормативно-правовые база туроператорской и турагентской деятельности в РФ

Нормативно-правовые акты РФ, действующие в сфере туризма на федеральном уровне. Общие нормативно-правовые акты, определяющие работу субъектов туристской индустрии. Специальные нормативно-правовые акты, непосредственно регулирующие туристскую деятельность. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и др.

Тема 4. Основы туроператорской деятельности в РФ. Персонал турфирмы

Этапы деятельности туроператора. Турпроектирование (концепция маркетинга в турпланировании; сегментирование туристического рынка; маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды; определение фокус-группы; дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристическом рынке; позиционирование туров и туроператоров). Тур-планирование (схемы взаимоотношений туроператора и перевозчиков – авиакомпании, железнодорожные компании, судовладельцы, автотранспортные предприятия; взаимоотношения туристического оператора и экскурсионной компании; взаимоотношения туроператора и страховых компаний). Позиционирование туров и туроператоров. Ценообразование турпродукта. Формирование ассортимента туроператора. Методы ценообразования. Виды цен в туризме. Инструменты продвижения турпродукта (работа с агентствами; реклама; PR-акции; стимулирование потребителей).

Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Правила эффективной работы с клиентами. Правила общения персонала по телефону с клиентами. Требования к стилю и методам работы руководителя турпредприятия. Рассмотрение претензий и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы.

Тема 5. Визовая поддержка туристов

Виза: сущность, виды. По цели въезда и пребывания. По условиям въезда и пребывания. По территории действия визы. По количеству субъектов въезда. По количеству посещений. По сроку пребывания. Возникновение и современные требования «шенгенского» пространства. Особенности оформления визы. Деятельность туроператора по визовой поддержке туристов.

Тема 6. Инновации в туроперейтинге

Понятие «инновация», виды и функции инноваций. Сущность и основные принципы инноваций в туризме. Основные направления инновационной деятельности туристских организаций. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме.

Тема 7. Создание турфирмы

Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности. Условием осуществления деятельности по продвижению и реализации турагентом туристского продукта. Порядок ликвидации туристической фирмы.

Перечень тем практических занятий

Тема 1. Введение в дисциплину. Цели, задачи, предмет изучения дисциплины. Связь с другими дисциплинами.

Практическое занятие № 1. Понятие туристской деятельности, «туроперейтинга». Связь учебной дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность» с другими дисциплинами.

Практическое занятие № 2. Факторы развития туризма. Перспективы развития мирового туризма.

Тема 2. Туроператоры и турагенты: сущность, виды

Практическое занятие № 3. Туроператор как субъект туристического рынка. Классификация и функции туроператоров.

Практическое занятие № 4. Турагенты. Основные задачи турагентства. Виды турагентств. Отличительные черты туроператора и турагента.

Тема 3. Нормативно-правовая база туроператорской и турагентской деятельности в РФ

Практическое занятие № 5. Общие нормативно-правовые акты, определяющие работу субъектов туристской индустрии.

Специальные нормативно-правовые акты, непосредственно регулирующие туристскую деятельность. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и др.

Практическое занятие № 6. Специальные нормативно-правовые акты, непосредственно регулирующие туристскую деятельность. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и др.

Тема 4. Основы туроператорской деятельности в РФ. Персонал турфирмы

Практическое занятие № 7. Этапы деятельности туроператора. Инструменты продвижения турпродукта. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами.

Практическое занятие № 8. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Правила эффективной работы с клиентами. Правила общения персонала по телефону с клиентами. Требования к стилю и методам работы руководителя турпредприятия. Рассмотрение претензий и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы.

Тема 5. Визовая поддержка туристов

Практическое занятие № 9. Виза: сущность, виды. Особенности оформления визы. Деятельность туроператора по визовой поддержке туристов. Таможенные формальности.

Практическое занятие № 10. Полномочия туристских фирм. Документы, необходимые для оформления ОЗП: лицам старше 14 лет, детям до 14 лет, особые указания. Процедура выдачи ОЗП (дополнительная информация).

Тема 6. Инновации в туроперейтинге

Практическое занятие № 11. Понятие «инновация», виды и функции инноваций. Сущность и основные принципы инноваций в туризме.

Практическое занятие № 12. Основные направления инновационной деятельности туристских организаций. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме.

Тема 7. Создание турфирмы

Практическое занятие № 13. Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы.

Практическое занятие № 14. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности. Условия осуществления деятельности по продвижению и реализации турагентом туристского продукта. Порядок ликвидации туристической фирмы.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную

ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции-диалоги (темы 2, 4, 7)
- разбор конкретных ситуаций (темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- деловые и ролевые игры (темы 1, 4, 7);
- психологические тренинги (темы 4, 7).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

- Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
- Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
- Выступление и оппонирование на практических занятиях.
- Подготовка к эссе.
- Экзамен.

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме экзамена (по билетам).

Промежуточная аттестация

Список вопросов к экзамену

1. Туристические операторы: сущность, функции. Классификация туроператоров.
2. Аутгоинговые, инкаминговые, инсайд-туроператоры.
3. Профиль работы туристического оператора. Туристические агенты: сущность, задачи, формы.
4. Современные разновидности агентских сетей: прямая, презентативная, совмещенная.
5. Современные стратегии создания агентских сетей. Способы стимулирования деятельности турагентов.
6. Общие нормативно-правовые акты, определяющие работу субъектов туристской индустрии в РФ.
7. Специальные нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ.
8. Сегментирование туристического рынка по экономическому принципу и на принципах количественного предпочтения туристов
9. Сегментирование туристического рынка по возрастному принципу, по принципам туристических предпочтений.

10. Основные типы конкурентного поведения на туристическом рынке. Маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды туристического рынка.
11. Позиционирование туров и туроператоров: подходы, уровни позиционирования.
12. Схемы работы туристического оператора по реализации и организации туров.
13. Идентификация поставщиков туристических услуг и оформление договорной базы тура.
14. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. Схемы работы современного туроператора с предприятиями гостиничной индустрии.
15. Схемы взаимоотношений туроператора и авиакомпаний. Договор чартерной перевозки. Схемы взаимоотношений туроператора и железнодорожных компаний.
16. Схемы взаимодействия современных туроператоров и судовладельцев. Схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий.
17. Взаимоотношения туристического оператора и экскурсионной компании. Взаимоотношения туроператора и страховой компании.
18. Обеспечение визовой поддержки российских и иностранных туристов отечественными туроператорами.
19. Виза: сущность, виды. Особенности оформления визы.
20. Процедура ценообразования в туроперейтинге. Методы ценообразования и виды цен в туризме.
21. Ассортимент туроператора: особенности, формы.
22. Инструменты продвижения туристического продукта на рынок. Стимулирование потребителей в туроперейтинге.
23. Туристическая реклама: функции, носители. PR-акции как инструмент продвижения туров.
24. Разработка учредительных документов и регистрация туристической фирмы. Порядок ликвидации туристической фирмы.
25. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами персонала турфирмы. Правила эффективной работы с клиентами персонала турфирмы. Требования к стилю и методам работы руководителя турпредприятия.
26. Рассмотрение претензий и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы.
27. Сущность и основные принципы инноваций в туризме. Основные направления инновационной деятельности туристских организаций.
28. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме.
29. Цель и значимость туристских формальностей в организации туристского обслуживания. Паспортные формальности.
30. Таможенные формальности: степень ответственности сторон, нормативные документы.

Самостоятельная работа студентов

Темы эссе

1. Цели и функции деятельности Федерального агентства по туризму.
2. Современное состояние туристского рынка в Российской Федерации.
3. Этапы туроператорской деятельности.
4. Виды и формы туризма в Российской Федерации.
5. Понятие и специфические свойства туристской услуги.
6. Сущность и специфические особенности турпродукта.
7. Функции и особенности деятельности инициативного и рецептивного туроператоров.
8. Специфические особенности партнерских взаимоотношений в туроперейтинге.
9. Основные факторы, влияющие на туроператорскую деятельность.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к экзамену. Текущий контроль должны сопровождать рефлексия участия в интерактивных занятиях и ответы на ключевые вопросы по изученному материалу. Итоговый контроль по курсу осуществляется в форме ответа на вопросы преподавателя. В самом начале учебного курса необходимо познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. Организация сервисной деятельности. Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности "Социально-культурный сервис и туризм" : [электронный ресурс] учеб. пособие / Т.Г. Неретина. - 2-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2011. - 102 с.
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976512054.html>
2. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учебник / И. И. Ополченев. - М. : Советский спорт, 2008. - (Профессиональное туристское образование) -
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.html>
3. Информационные технологии обслуживания туристов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ф. А. Гурьянова, Л. А. Зуева, Л. А. Родигин. - М. : Советский спорт, 2010. -
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971804642.html>

Дополнительная литература

1. Веткин В.А. Технология создания турпродукта: пакетные туры: учебно-метод. пособие / В.А. Веткин, Е.В. Винтайкина. - М.: Финансы и статистика, 2013. - 240 с.: ил. ISBN 978-5-279-03482-6 <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279034826.html>
2. Реклама в туризме : учебно-методическое пособие / Г.В. Сулейманова; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. -Казань : Изд-во КНИТУ, 2013. - 152 с.
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788214504.html>
3. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Джон Шоул; Пер. с англ. - 5-е изд. - М. : Альпина Паблишер, 2013."
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961422696.html>

Периодические издания

1. Журнал «Промышленный сервис»
2. Журнал «Технико-технологические процессы в сервисе»
3. Газета «Ведомости»

Интернет-ресурсы

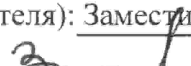
1. Технологические процессы <http://www.pragmatist.ru>
2. Технологические процессы в сервисе <http://znanium.com>
3. Технологические процессы в сервисе <https://www.chitai-gorod.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине институт располагает следующей материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам: лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет; помещения для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерные классы с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office.

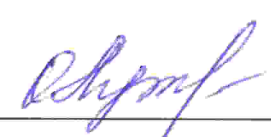
Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»

Рабочую программу составил к.фил.н., доцент кафедры БУФиС А.А. Мишин 

Рецензент (представитель работодателя): Заместитель генерального директора ООО «Континент-М» Д.М. Зиганшин 

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Бухгалтерский учет, финансы и сервис»

Протокол № 5 от 25.11.15 года.

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор О.В. Лускатова 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Сервис»

протокол № 2 от 26.11.15 года.

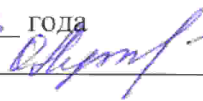
Председатель комиссии: д.э.н., профессор П.Н. Захаров 

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016/2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.16 года

Заведующий кафедрой _____



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____