|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ****Б1.В.03.ДВ.01.02 ИСТОРИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ****направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело****Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**Санкт-Петербург 2019 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | УК-5 | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель преподавания дисциплины:**

обеспечение методологического, мировоззренческого и практического уровней подготовки студентов по истории сервисных услуг, их культурных особенностях и специфики предоставления потребителям.

**Задачами освоения дисциплины являются:**

* изучить ключевые аспекты развития сервисных услуг в индустрии гостеприимства
* рассмотреть основные культурные особенности предоставления услуг в контексте их исторического развития
* овладеть знаниями относительно опыта использования и применения сервисных услуг в прошлом.

**Место дисциплины**: Дисциплина входит в состав вариативной части (дисциплина по выбору) основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **68** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 34 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/34 | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **76** |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)** | 0,25 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - |
| Общая трудоемкость час з.е. | 144/4 |

* Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **16** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 8 | - |
| Лабораторные занятия | 8/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **124** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой) | 4  | - |
| контактная работа | 0,25  | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| Общая трудоемкость час з.е. | **144/4** |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Тема 1. Теоретические основы продуцирования предметов социально-культурного сервиса

Тема 2. История зрелищного сервиса.

Тема 3. История физкультурно-спортивного сервиса.

Тема 4. История музейно-выставочного сервиса.

Тема 5. История рекреационно-развлекательного сервиса.

Тема 6. История образовательного сервиса.

Тема 7. История туристского сервиса.

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 2. История зрелищного сервиса.  | лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного задания |
| 2. | Тема 3. История физкультурно-спортивного сервиса.  | лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного задания |
| 3. | Тема 4. История музейно-выставочного сервиса.  | лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного задания |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2. Вопросы для подготовки к лабораторным занятиям и устного опроса:**

Тема 1. Теоретические основы продуцирования предметов социально-культурного сервиса

1. В чем необходимость различать понятие   «социально-культурный сервис» в широком и узком смысле?
2. В чем новизна подхода  к культурным отношениям людей, зафиксированного в понятии «социально-культурный сервис»?
3. Какие основания позволяют рассматривать социально-культурный сервис в рамках  прикладной  культурологии?
4. Каковы особенности туризма как  части сферы социально-культурного сервиса?
5. Почему социально-культурный сервис можно считать фактором гуманизации культурных отношений?
6. Какова возможность воздействия организатора социально-культурного сервиса на культурные отношения потребителя услуг?

Тема 2. История зрелищного сервиса.

1. Какие черты зрелищного сервиса проявляются в праздниках и   зрелищах греческой античности?
2. Каковы причины изменения социально-культурной роли зрелищ в античном Риме?
3. Какие виды зрелищного  сервиса  представлены в Средневековой Европе?
4. В чем значение профессиональных форм зрелищного сервиса в 16-18 вв.?
5. В чем проявляется  демократизация зрелищного  сервиса в Европе и Америке 19 в.?
6. Какие новые черты приобрел зрелищный сервис в 20 в.?
7. Чем обусловлена тенденция общедоступности зрелищного сервиса в России в 19 веке?
8. Какие противоречия характеризовали сферу зрелищного сервиса в Советской России?
9. Какие возможности повышения социально-культурной значимости зрелищ существуют в современной России?

Тема 3. История физкультурно-спортивного сервиса.

1. Какие аргументы можно  привести в пользу мнения о том, что в эпоху античности появляются  принципиально новые особенности в предоставлении  физкультурно-спортивных услуг?
2. Какие аспекты физкультурно-спортивного сервиса характерны для Олимпийских игр античного времени?
3. Какие социально-культурные потребности определяют специфику физкультурно-спортивных услуг в Европейском Средневековье?
4. Каковы особенности физкультурно-спортивного сервиса в Западной Европе и Америке в 18-19 веках?
5. Выделите основные составляющие сферы физкультурно-спортивного сервиса за рубежом в 20 веке.
6. Что нового в физкультурные занятия россиян  внесли реформы Петра Первого и деятельность Екатерины Второй?
7. Какие общественные силы инициируют развитие физкультуры, физкультурно-спортивного сервиса в России в 19 веке?
8. Какие стороны физкультурно-спортивного движения в Советской России представляются социально и культурно ценными?
9. Каковы особенности физкультурно-спортивного сервиса в России после 1991 г

Тема 4. История музейно-выставочного сервиса.

1. В чем социально-культурная роль  хранилищ  ценностей и коллекций античности?
2. Какие новые аспекты обнаруживается в личных собраниях и  коллекциях людей Средневековой Европы?
3. Какие типичные черты музейного сервиса отчетливо прослеживаются в 17-18 вв.?
4. Что характеризует архитектуру музеев 19-нач.20 вв. в  аспекте музейного сервиса?
5. Какие факторы способствуют обогащению  и расширению  спектра музейных услуг в наши дни?
6. Каково соотношение форм хранения культурных ценностей в Средневековой Руси и в 17 в (допетровское время)?
7. Каким видел Петр Первый социально-культурное назначение первого публичного музея в России?
8. Какие социально-культурные потребности  удовлетворяли основание и пополнение Эрмитажа Екатериной Второй?
9. Какие тенденции с   точки зрения музейных услуг  характерны для России в 19 веке?
10. Как можно  определить в целом воздействие «социалистической культуры» на музейный сервис? Какие идеи, инициативы (1917-1991) можно считать  позитивными?
11. Как повлияли социально-экономические  перемены 90-х гг. 20 в. на музейный сервис?

Тема 5. История рекреационно-развлекательного сервиса.

1. В чем различия  сервисного аспекта активного отдыха и развлечений в античности  и Средневековье?
2. В чем новизна массовых форм развлечений в Европе и России 17-18 вв.?
3. Какие тенденции развития сервиса в сфере отдыха и развлечений обнаруживаются в 19 веке?
4. Как повлиял технический прогресс на сервис  в сфере отдыха и развлечений в 20 веке?
5. Какие особенности сервиса в сфере отдыха и развлечений,  сложившиеся в прошлом, зримо  проявляются в этой сфере сервиса в 21 веке?

Тема 6. История образовательного сервиса.

1. В чем различие общественных потребностей, удовлетворяемых образовательными услугами, в древности и античности?
2. Какие отчетливо различные подходы к образовательному сервису можно  усмотреть  в Спарте и Афинах?
3. Какие образовательные услуги получают распространение в Средневековой Европе?
4. В чем новизна и значение образовательных услуг, предоставляемых университетами Западной Европы (12-16 вв.);
5. Какова роль «новых школ» в изменении облика образовательного сервиса в 20 в.?
6. Каковы особенности образовательного сервиса за рубежом в конце 20-нач. 21 в.?
7. Какие образовательные услуги возникают и оказываются востребованными в Древней и Средневековой Руси?
8. Что характерно для  сферы  образовательных услуг в России 17-18 вв.?
9. Как меняется соотношение сословного и демократического подхода  к предоставлению образовательных услуг в 19 веке?
10. Проследите эволюцию образовательных услуг на различных этапах функционирования образовательного сервиса в Советской России?
11. Что характерно для современного образовательного сервиса в РФ?

Тема 7. История туристского сервиса.

1. Насколько оправдано, на Ваш взгляд, использование понятия «античный туризм»?
2. Какие цели стимулируют путешествия  в период европейского средневековья?
3. Какие события, тенденции можно считать  предпосылками развития туризма в Европе 16-18 вв.?
4. Какие социально-культурные и экономические изменения сделали  возможным появление  туризма в его  современном понимании?
5. В чем сказывается  воздействие совершенствования технологии туризма на его массовость в 20 в. в развитых странах?
6. Какие новые туристские  регионы стали популярны в конце 20 века?
7. В чем новизна сформулированных Н.М. Карамзиным целей туризма?
8. Каковы характерные черты туристского движения в России конца 19-нач.20 вв.?
9. Чем отличался подход к туризму в Советской России (1917-1991)?
10. В чем позитивное значение закона «Об основах туристской деятельности в РФ» для развития туризма в последние годы 20 века?

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Теоретические основы продуцирования предметов социально-культурного сервиса   | Устный опрос. |
| 2 | Тема 2. История зрелищного сервиса.  | Устный опрос. |
| 3 | Тема 3. История физкультурно-спортивного сервиса.  | Устный опрос. |
| 4 | Тема 4. История музейно-выставочного сервиса.  | Устный опрос. |
| 5 | Тема 5. История рекреационно-развлекательного сервиса.  | Устный опрос. |
| 6 | Тема 6. История образовательного сервиса.  | Устный опрос. |
| 7 | Тема 7. История туристского сервиса.  | Устный опрос. Тестовое задание |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Пример тестового задания***

1 .Социально-культурная деятельность – это:

1. Функция государственных структур
2. Взаимодействие людей по производству, распространению, сохранению значимых культурных ценностей
3. Инженерно-техническая деятельность
4. Система правовых отношений.

2.Объектом социально-культурной деятельности являются:

1. Культурные  ценности
2. Социально-культурные институты
3. Отношения между людьми
4. Информационные потоки.

3.Культурные ценности отражают отношения людей в первую очередь:

1. В сфере экономики
2. В избирательной системе
3. В системе нравственных и эстетических идеалов
4. В системе норм и образцов поведения

4.Нужда человека в культурной деятельности выражена, в первую очередь, в:

1. Физиологических потребностях
2. Культурных потребностях
3. Необходимости защиты человека
4. Потребности в любви и общении.

5. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

1. опрос, профессионализм, качество;
2. услуга  спрос,  специалист
3. деятельность, потребность и услуга.

6. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. ценностно-ориентационная.

7. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

1. бронирование номеров;
2. прием и размещение;
3. расчет при выезде.

8. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

1. рекламные  услуги;
2. организацию конференций,
3. выставок, переговоров, общения в Интернете;
4. психодиагностику.

9. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
3. общественные структуры:
4. политические партии.

10. В чем заключается неосязаемость услуги:

1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Сервисная деятельность | Романович, Ж. А | М. : Дашков и К | 2009 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Экономика предприятия сервиса  | Грибов**,** В. Д. | М. : КНОРУС | 2008 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 1. | Социально-культурная деятельность как предмет научного осмысления | Ариарский М.А. | СПб.: Арт-студия «Концерт» | 2008 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Социокультурный сервис. Часть 1. История и теория социально-культурного сервиса | Велединский В.Г  | СПб ГУСЭ | 2004 |  | <http://biblioclub.ru/> |

*8.*  **Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм). – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации. – Режим доступа: <http://rha.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Портал про гостиничный бизнес. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. – Режим доступа: [http://www.frontdesk.ru/](http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=39)

Все об отелях. – Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: http://biblioclub.ru/

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).