

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Авторы-составители: **Лимпинская Алла Андреевна**

Рабочая программа дисциплины
ОПЫТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА
Код УМК 101320

Утверждено
Протокол №9
от «17» мая 2024 г.

Пермь, 2024

1. Наименование дисциплины

Опыт потребителей в сфере гостеприимства

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Опыт потребителей в сфере гостеприимства** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.02 Туризм (направленность : Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)

ОПК.11 Способен к продвижению и организации продаж туристского (сервисного) продукта с использованием современных технологий

Индикаторы

ОПК.11.1 Организует проведение мероприятий по продвижению туристского (сервисного) продукта

ПК.4 Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Индикаторы

ПК.4.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг

4. Объем и содержание дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	10
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (10 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Потребитель сервисного продукта

Туристско-рекреационные потребности как основа организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства. История формирования потребительского опыта, характеристики и требования современного потребителя, туристско-рекреационные предпочтения жителей региона.

История формирования опыта потребителей сферы услуг в России

Демографические, социальные, поведенческие и пр. изменения потребителей сервисных продуктов. Характеристика поколений потребителей (бэби-бумеры, пробуждение, миллениалы, поколение z)/ История развития туризма и индустрии гостеприимства, трансформация моделей путешествий.

Потребительское поведение в сфере услуг

Современные тренды, характеристика потребителя и требования, предъявляемые к организации индустрии гостеприимства и содержанию сервисных продуктов.

Особенности регионального потребителя

Территориальные особенности Пермского края, региональная ментальность. Региональные характеристики потребительских предпочтения и особенности выбора сервисных продуктов жителями края.

Контрольное мероприятие 1

Подготовка к контрольному мероприятию по теме "Потребитель сервисного продукта"; презентация и защита результатов социологических исследований.

Адаптация деятельности предприятий индустрии гостеприимства к современным запросам потребителей

Трансформация работы сервисных предприятий, характеристика и специфика адаптационных компетенций.

Нишевые сервисные продукты

Туризм по специальным интересам, альтернативные средства размещения и современные концепции маркетинга в деятельности гостиничных предприятий (социально-этический маркетинг, pet-friendly, well-being, smart-концепция и пр.), нишевые рестораны и рестораны сообщества.

Инновационные решения в индустрии гостеприимства

Основные направления инноваций: индивидуализированное обслуживание, облегчение взаимодействия персонала и гостя, нововведения, ориентированные на бизнес-клиентов. Инновационные решения, как новый опыт потребления на примере деятельности различных типов предприятий сферы обслуживания (инновации гостиниц, ресторанов и туристских предприятий).

Контрольное мероприятие 2

Подготовка к контрольному мероприятию по теме "Адаптация деятельности предприятий индустрии гостеприимства к современным запросам потребителей"; защита проектов по совершенствованию деятельности предприятий сферы услуг.

Цифровизация и персонализированное обслуживание

Основные направления цифровизации туристского и гостиничного бизнеса. Современные CRM-системы. Динамическое пакетирование и ценообразование. Личный сервис.

Итоговое контрольное мероприятие

Подготовка к ИКМ. ИКМ нацелено на комплексную проверку усвоения знаний по дисциплине "Опыт

потребителей в сфере гостеприимства"

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Александрова А. Ю., Зырянов А. И. География туризма: учебник для специальности "Туризм и гостеприимство" среднего профессионального образования / А. Ю. Александрова, А. И. Зырянов. - Москва: КНОРУС, 2024, ISBN 978-5-406-12359-1.-448.-Библиогр.: с. 439-448
2. Основы потребительских знаний : учебное пособие / Л. Б. Нюренбергер, А. Е. Архипов, Э. Н. Климова [и др.]. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 110 с. — ISBN 978-5-4497-1180-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/108239>
3. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/85432.html>
4. Черников, В. Г., Инновации в сервисе : учебное пособие / В. Г. Черников. — Москва : Русайнс, 2023. — 193 с. — ISBN 978-5-466-00831-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система BOOK.RU : [сайт]. <https://book.ru/book/945254>

Дополнительная:

1. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 159 с. — ISBN 978-5-394-04359-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/102281>
2. Поротькин, Е. С. Инновационная экономика и цифровизация бизнеса : учебное пособие / Е. С. Поротькин. — Самара : Самарский государственный технический университет, 2021. — 132 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/122202>
3. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"/Е. Н. Волк.- Пермь: ПГНИУ, 2020, ISBN 978-5-7944-3539-9.-186. <https://elis.psu.ru/node/638652>
4. Роик, В. Д. Экономика возможностей: потребности, интересы, шансы : монография / В. Д. Роик. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 498 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-14123-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/519898>
5. Пайн Б. Д., Гилмор Дж. Х. Экономика впечатлений: работа - это театр, а каждый бизнес - сцена/Б. Джозеф Пайн II, Джеймс Х. Гилмор.-Москва: Альпина Паблишерз, 2011, ISBN 978-5-9614-1616-9.-329.- Библиогр. в подстроч. примеч.

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://cyberleninka.ru/> Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»

<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Опыт потребителей в сфере гостеприимства** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
- офисный пакет приложений «Apache OpenOffice»;
- приложение для просмотра и воспроизведения медиаконтента PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC»;
- программа для демонстрации видео материалов (проигрыватель) «WindowsMediaPlayer»;
- программа просмотра интернет контента (браузер) «Google Chrome»;
- офисный пакет приложений «LibreOffice».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для организации учебного процесса по дисциплине необходимо:

- для проведения лекционных занятий аудитории поточного типа, оснащенные магнитно-маркерными или меловыми досками, мультимедийным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук с соответствующим программным обеспечением);
- для проведения семинарских и практических занятий на учебную группу 20-25 чел. аудитории классического типа, оснащенные магнитно-маркерными или меловыми досками и мультимедийным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук с соответствующим программным обеспечением). Часть практических занятий целесообразно проводить в структурных подразделениях университета (читальный зал библиотеки, Музей истории Пермского университета, Учебный ботанический сад);
- для самостоятельной работы необходимы помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета, в т.ч. помещения Научной библиотеки ПГНИУ;
- групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории для проведения лекционных или практических (семинарских) занятий, а также в помещении кафедры, где работает преподаватель;
- текущий контроль и промежуточная аттестация проходят в аудиториях для проведения лекционных или практических (семинарских) занятий, оснащенных магнитно-маркерными или меловыми досками и

мультимедийным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук с соответствующим программным обеспечением).

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Опыт потребителей в сфере гостеприимства**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ОПК.11

Способен к продвижению и организации продаж туристского (сервисного) продукта с использованием современных технологий

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ОПК.11.1 Организует проведение мероприятий по продвижению туристского (сервисного) продукта	знает варианты и умеет подобрать мероприятия по продвижению туристского (сервисного) продукта; владеет навыками их проведения.	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>не умеет подбирать управленческие решения для организации деятельности предприятия сферы обслуживания и продвижения сервисных продуктов</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Знает о вариантах для осуществления управленческой деятельности предприятия сферы обслуживания, используемые приемы слабо привлекают внимание потенциального потребителя</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает варианты и подбирает управленческие решения для организации деятельности предприятия сферы обслуживания, привлекающие значительное внимание потенциального потребителя.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Знает и оценивает варианты, правильно подбирает решения для организации управленческой деятельности предприятия сферы обслуживания. Полноценно использует приемы для привлечения значительного числа потребителей и удержания их.</p>

ПК.4

Способен обеспечивать предоставление качественных персональных услуг в сфере гостеприимства и туризма

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ПК.4.3 Организует процессы	знает потребности заказчика туристско-рекреационных	Неудовлетворител не знает предпочтения жителей региона и

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг</p>	<p>услуг, умеет организовать исследование потребительских предпочтений в сфере туристско-рекреационных услуг владеет навыками анализа потребностей заказчика туристско-рекреационных услуг.</p>	<p>Неудовлетворител особенности выбора сервисных продуктов и не может организовать социологическое исследование среди жителей для углубления знаний о потребительских предпочтениях в сфере туристско-рекреационных услуг.</p> <p>Удовлетворительн в основном знает о предпочтениях жителей региона и особенности выбора сервисных продуктов, организует социологическое исследование среди жителей для углубления знаний о потребительских предпочтениях в сфере туристско-рекреационных услуг, допускает ошибки при составлении анкеты-опросника, а также в интерпретации и презентации полученных результатов.</p> <p>Хорошо знает предпочтения жителей региона и особенности выбора сервисных продуктов, организует социологическое исследование среди жителей для углубления знаний о потребительских предпочтениях в сфере туристско-рекреационных услуг, допускает незначительные ошибки в интерпретации и презентации полученных результатов.</p> <p>Отлично знает предпочтения жителей региона и особенности выбора сервисных продуктов, организует социологическое исследование среди жителей для углубления знаний о потребительских предпочтениях в сфере туристско-рекреационных услуг, анализирует, верно интерпретирует и презентует полученные результаты.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 46 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 46 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.4.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг	Контрольное мероприятие 1 Защищаемое контрольное мероприятие	опыт, предпочтения и особенности выбора продуктов индустрии гостеприимства жителями Пермского края.
ОПК.11.1 Организует проведение мероприятий по продвижению туристского (сервисного) продукта	Контрольное мероприятие 2 Защищаемое контрольное мероприятие	Способы повышения привлекательности предприятий индустрии гостеприимства, управление взаимоотношениями с современными потребителями сервисных продуктов
ПК.4.3 Организует процессы обслуживания, ориентируясь на потребности заказчика туристско-рекреационных услуг ОПК.11.1 Организует проведение мероприятий по продвижению туристского (сервисного) продукта	Итоговое контрольное мероприятие Итоговое контрольное мероприятие	Опыт и поведение потребителей сферы услуг, региональные особенности выбора сервисных продуктов и предпочтения жителей края, способы адаптации деятельности предприятий индустрии гостеприимства к современным запросам потребителей.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Контрольное мероприятие 1

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Сформулирована тема опроса, вопросы и ответы тематического блока (min 10 вопросов), «паспортичка» (min 3 вопроса), составить анкетный лист (вопросы и варианты закрытых ответов)	10
Опрошено не менее 40 человек, подсчитаны результаты, сделаны выводы по всему опросу, подготовлен письменный отчет по теме исследования (-все пункты разделов раскрыты полно и в соответствии со структурой - 10; - не все разделы отчета представлены в полном объеме (1 раздел не представлен) - 5-9; - 1-2 разделов рассмотрены поверхностно (1 не представлен) - 1-4).	10
Результаты исследования доложены в рамках защиты КМ. Качество доклада: - свободное владение и изложение презентуемого материала, выразительно и не читая; в докладе участвуют все члены группы - 5; - свободное владение и изложение презентуемого материала - 4; - рассказывается, но не объясняется суть работы - 3; - более 50 % текста зачитывается - 2; - зачитывается 90 и более % текста - 1.	5
Использование демонстрационного материала: - представленный демонстрационный материал хорошо структурирован и полностью отражает содержание работы - 5; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности 2-4; - представленный демонстрационный материал не использовался в докладе или был оформлен плохо, неграмотно - 1.	5

Контрольное мероприятие 2

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **14**

Показатели оценивания	Баллы
Качество доклада: - свободное владение и изложение презентуемого материала, выразительно и не читая; в докладе участвуют все члены группы - 5; - свободное владение и изложение презентуемого материала - 4; - рассказывается, но не объясняется суть работы - 3; - более 50 % текста зачитывается - 2; - зачитывается 90 и более % текста - 1. Использование демонстрационного материала: - представленный демонстрационный материал хорошо структурирован и полностью отражает содержание работы - 5; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности 2-4; - представленный демонстрационный материал не использовался в докладе или был оформлен плохо, неграмотно - 1. Содержание отчета: - все пункты разделов раскрыты полно и в соответствии со структурой - 10; - не все разделы отчета представлены в полном объеме (1 раздел не представлен) 5-9; - 1-2 разделов рассмотрены поверхностно (1 не представлен) - 1-4.	30
Минимальный проходной балл	14

Итоговое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование производится по вопросам, в тесте 40 вопросов. каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Максимально возможный балл - 40 (40 правильных ответов)	40
Проходной балл - 17 (17 правильных ответов)	17