

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования "Российский государственный профессионально-
педагогический университет"
Институт физической культуры, спорта и здоровья
Кафедра теории и методики физической культуры

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Б1.В.ДВ.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ФИТНЕС-
ЦЕНТРАХ**

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Профиль подготовки: Современные фитнес-технологии

Формы обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

Проректор
по образовательной
деятельности
Габышева

Л. К.

Разработчики:

Заведующий кафедрой теорий и методик физической культуры, кандидат педагогических наук, доцент
Андрюхина Т. В.

Доцент кафедры теории и методики физической культуры,
кандидат педагогических наук, доцент Кетриш Е. В.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование у студентов комплексного представления в области организации обслуживания потребителей в сфере физкультурно-оздоровительного сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

- рассмотреть сущность и классификацию услуг сферы обслуживания;
- рассмотреть формы обслуживания потребителей на предприятиях физкультурно-оздоровительного сервиса, методики повышения качества услуг;
- получить представление об эффекте от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.1 Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм

Знать:

УК-2.1/Зн1 Основные положения теории государства и права, законодательные и нормативные документы; основные этические ограничения, принятые в обществе

УК-2.1/Зн2 Основные понятия, методы выработки, принятия и обоснования решений задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.1/Зн3 Методы выбора оптимального решения задач

УК-2.3 Использует инструменты и техники цифрового моделирования для реализации процессов в области (областях) и сфере (сферах) профессиональной деятельности

Знать:

УК-2.3/Зн1 Основы организации процессов в области (областях) и сфере (сферах) профессиональной деятельности

УК-2.3/Зн2 Технологии и методы использования информационно-коммуникационных и цифровых технологий в области (областях) и сфере (сферах) профессиональной деятельности

Уметь:

УК-2.3/Ум1 Исследовать реальные объекты, явления, процессы, устройства, системы и др. сферы профессиональной деятельности посредством цифрового моделирования

УК-2.3/Ум2 Выбирать и использовать технологии цифрового моделирования в

соответствии со сферой профессиональной деятельности

Владеть:

УК-2.3/Нв1 ТИнструментами и техниками цифрового моделирования процессов в сфере профессиональной деятельности и их элементов

УК-2.3/Нв2 Приемами работы в цифровой среде, в том числе во взаимодействии с другими участниками проектной и исследовательской деятельности

ПК-6 Способен модернизировать и использовать возможности образовательной среды для достижения личностных, учебно-профессиональных результатов обучения и обеспечения качества образовательного процесса

ПК-6.1 Модернизирует образовательную среду для достижения личностных, учебно-профессиональных результатов обучения и обеспечения качества образовательного процесса

Знать:

ПК-6.1/Зн1 Педагогические, санитарно-гигиенические, эргономические, эстетические, психологические и специальные требования к дидактическому обеспечению и оформлению кабинета (лаборатории, учебно-производственной мастерской, иного учебного помещения) в соответствии с его назначением и характером реализуемых программ

ПК-6.1/Зн2 Электронные образовательные и информационные ресурсы, необходимые для организации учебной (учебно-профессиональной), исследовательской, проектной и иной деятельности обучающихся

Уметь:

ПК-6.1/Ум1 Разрабатывать мероприятия по модернизации материально-технической базы учебного кабинета (лаборатории, иного учебного помещения), выбирать учебное оборудование

ПК-6.1/Ум2 Создавать цифровую образовательную среду

Владеть:

ПК-6.1/Нв1 Методами проектирования образовательной среды, в том числе цифровой, обеспечивающей освоение учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы

ПК-П4 Способен организовывать сопровождение внедрения индивидуальных программ по фитнесу

ПК-П4.1 Сопровождение внедрения индивидуальных программ по фитнесу

Знать:

ПК-П4.1/Зн1 Медико-биологические основы фитнеса

ПК-П4.1/Зн2 Физиология человека

- ПК-П4.1/Зн3 Теория и методика спортивной тренировки
- ПК-П4.1/Зн4 Методика восстановительной фитнес-тренировки
- ПК-П4.1/Зн5 Возрастные особенности человека
- ПК-П4.1/Зн6 Основы биомеханики движений человека и кинезиологии
- ПК-П4.1/Зн7 Функциональная анатомия человека
- ПК-П4.1/Зн8 Индивидуальная программа по фитнесу и методы ее адаптации и корректировки
- ПК-П4.1/Зн9 Формы и методы документирования и интерпретации данных процесса реализации индивидуальных программ по фитнесу
- ПК-П4.1/Зн10 Методы вербальной и невербальной коммуникации, позитивной мотивации в фитнесе
- ПК-П4.1/Зн11 Виды тренажерных устройств и специализированного оборудования в фитнесе, их классификация и принципы работы
- ПК-П4.1/Зн12 Спортивное снаряжение, инвентарь и экипировка в фитнесе
- ПК-П4.1/Зн13 Правила безопасного использования тренажерных устройств, специализированного оборудования и инвентаря
- ПК-П4.1/Зн14 Система фитнеса, ее компоненты и способы развития компонентов
- ПК-П4.1/Зн15 Типовые и специализированные фитнес-программы
- ПК-П4.1/Зн16 Противопоказания к занятиям физической культурой и/или по направлениям / видам фитнеса
- ПК-П4.1/Зн17 Классификация и состав физических упражнений по целевому и анатомическому принципу
- ПК-П4.1/Зн18 Общие принципы компоновки и комбинации физических упражнений в фитнесе, сочетания физических упражнений в фитнесе с другими видами оздоровительных занятий
- ПК-П4.1/Зн19 Классификация и принципы комбинирования аэробных, анаэробных, функциональных упражнений в фитнесе
- ПК-П4.1/Зн20 Оценочные показатели адаптации организма человека к разным уровням интенсивности аэробного, анаэробного, функционального тренинга
- ПК-П4.1/Зн21 Методика проведения индивидуальных занятий по фитнесу для различного половозрастного состава населения
- ПК-П4.1/Зн22 Методики силовых, интервальных, круговых, функциональных тренировок, тренировок для развития ловкости, равновесия, координации, гибкости, функционального тренинга

ПК-П4.1/Зн23 Аэробный и анаэробный режимы

ПК-П4.1/Зн24 Методики фитнес-тестирования и технологии интерпретации его результатов

ПК-П4.1/Зн25 Классификация фитнес-технологий и их применение при проведении занятий по фитнесу

ПК-П4.1/Зн26 Методы страховки и самостраховки при занятиях фитнесом

ПК-П4.1/Зн27 Физиологические основы питания

ПК-П4.1/Зн28 Причины и риски возникновения острых и хронических травм при занятиях фитнесом, методы предотвращения травмирования при занятиях фитнесом

ПК-П4.1/Зн29 Методы оценки и контроля показателей состояния человека при различных нагрузках с учетом соблюдения критериев уровня безопасных нагрузок

ПК-П4.1/Зн30 Признаки переутомления или перетренированности человека

ПК-П4.1/Зн31 Основы организации первой помощи

ПК-П4.1/Зн32 Порядок обращения за оказанием первой помощи

Уметь:

ПК-П4.1/Ум1 Разъяснять цель, концепцию занятий по фитнесу, виды физической активности в рамках проведения занятия по индивидуальной программе

ПК-П4.1/Ум2 Давать пояснения о влиянии упражнений на текущее состояние человека, включая полезность, возможные эффекты (побочные, отсроченные, долговременные)

ПК-П4.1/Ум3 Разъяснять анатомо-физиологические аспекты упражнений

ПК-П4.1/Ум4 Демонстрировать выполнение упражнений

ПК-П4.1/Ум5 Разъяснять техники выполнения элементов упражнений при демонстрации их выполнения, в том числе с использованием тренажерных устройств, оборудования свободного веса и специализированного оборудования

ПК-П4.1/Ум6 Применять величину нагрузки, частоту тренировочных занятий с учетом воздействия на мышечные группы человека согласно индивидуальной программе

ПК-П4.1/Ум7 Проводить инструктаж по техникам безопасного выполнения упражнений с использованием тренажерных устройств, оборудования свободного веса и специализированного оборудования

ПК-П4.1/Ум8 Обучать население методам самостраховки в фитнесе

ПК-П4.1/Ум9 Обучать население техникам дыхания при выполнении упражнений, в том числе с использованием тренажерных устройств, оборудования свободного веса и специализированного оборудования

ПК-П4.1/Ум10 Использовать тренажерные устройства, специализированное оборудование, снаряжение и инвентарь, соответствующие виду занятия, включая специфические средства индивидуальной защиты

ПК-П4.1/Ум11 Использовать базовые упражнения типовых и специализированных фитнес-программ и их разновидности

ПК-П4.1/Ум12 Вести мониторинг сердечного ритма человека на занятиях с высокой интенсивностью

ПК-П4.1/Ум13 Контролировать пределы комфортного диапазона движений человека при проработке мышечных групп с целью предупреждения его превышения

ПК-П4.1/Ум14 Применять техники страховки в фитнесе

ПК-П4.1/Ум15 Проводить регулярное и периодическое (этапное) фитнес-тестирование с использованием стандартных методов и технологий

ПК-П4.1/Ум16 Варьировать параметрами продолжительности отдыха, темпа движения и режима нагрузки для человека с учетом баланса оптимального физического состояния

ПК-П4.1/Ум17 Соблюдать принципы последовательности решения задач физического совершенствования и постепенной прогрессивной сверхнагрузки с учетом индивидуального образа жизни, возраста и физического развития человека

ПК-П4.1/Ум18 Выявлять ошибки в технике выполнения элементов упражнений, в том числе с использованием тренажерных устройств, оборудования свободного веса и спортивного инвентаря

ПК-П4.1/Ум19 Подбирать методы и средства корректировки ошибок в выполнении упражнений для минимизации риска травмирования

ПК-П4.1/Ум20 Производить замеры частоты сердечных сокращений, частоты дыхания, артериального давления и определять связи показателей замеров с различными видами физической нагрузки человека

ПК-П4.1/Ум21 Определять признаки переутомления или перетренированности человека

ПК-П4.1/Ум22 Выявлять источники опасности и возможного травматизма населения во время занятий фитнесом и выбирать алгоритмы действий по их устранению

ПК-П4.1/Ум23 Документировать показатели реализации индивидуальных программ, сопоставлять и анализировать полученные результаты

ПК-П4.1/Ум24 Определять соответствие эргономических характеристик используемого спортивного снаряжения и инвентаря анатомо-физиологическим особенностям человека

ПК-П4.1/Ум25 Корректировать индивидуальные программы на основе оценки достижимости индивидуальных целей

ПК-П4.1/Ум26 Учитывать характер внешних обстоятельств и динамику потребностей человека при адаптации индивидуальных программ

ПК-П4.1/Ум27 Использовать методы позитивной мотивации населения

ПК-П4.1/Ум28 Использовать методы вербальной и невербальной коммуникации для установления целевого контакта с населением

ПК-П4.1/Ум29 Использовать методы самопрезентации для мотивации к регулярным занятиям

Владеть:

ПК-П4.1/Нв1 Определение цели занятия фитнесом населения

ПК-П4.1/Нв2 Информирование населения о физиологических аспектах упражнений

ПК-П4.1/Нв3 Информирование населения о частоте, интенсивности, продолжительности нагрузки по видам фитнес-программ и упражнений

ПК-П4.1/Нв4 Инструктаж населения по технике самостраховки и техникам безопасного выполнения упражнений с использованием тренажерных устройств, оборудования свободного веса и специализированного оборудования

ПК-П4.1/Нв5 Проведение разминки с населением с использованием комплексов общеразвивающих и специальных упражнений для повышения функциональных возможностей организма человека и настройки мышечного аппарата к выполнению основной части занятия по индивидуальным программам

ПК-П4.1/Нв6 Демонстрация выполнения упражнений основной части занятия по индивидуальным программам, в том числе с использованием тренажерных устройств, с пояснением анатомо-физиологических аспектов упражнений с точки зрения влияния на текущее состояние организма человека, полезности упражнения, возможных побочных эффектов (травм), отсроченных (долговременных) эффектов от исполнения упражнения

ПК-П4.1/Нв7 Страховка при использовании человеком оборудования свободного веса, специализированного оборудования, включая выполнение сложнокоординационных упражнений

ПК-П4.1/Нв8 Выявление ошибок в технике выполнения человеком элементов упражнений основной части занятия индивидуальной программы

ПК-П4.1/Нв9 Подбор методов и средств коррекции ошибок в технике

выполнения упражнений человеком

ПК-П4.1/Нв10 Оценка интенсивности аэробного, анаэробного тренинга путем периодического замера показателей физического состояния человека и определения уровня индивидуального восприятия нагрузки

ПК-П4.1/Нв11 Варьирование интенсивности нагрузки при превышении у человека пределов допустимых норм показателей физического состояния

ПК-П4.1/Нв12 Выполнение с населением заминки, в том числе упражнений на снижение нагрузки и восстановление

ПК-П4.1/Нв13 Регулярное и периодическое (этапное) фитнес-тестирование населения

ПК-П4.1/Нв14 Обобщение, интерпретация и анализ результатов регулярного и периодического (этапного) фитнес-тестирования населения

ПК-П4.1/Нв15 Документирование процесса реализации индивидуальных программ по фитнесу с фиксацией показателей: описание целей и результатов анализа базовых потребностей человека по фазам фитнес-тренировок; результаты регулярного и периодического (этапного) фитнес-тестирования; план и ход занятия, в том числе состав и дозирование упражнений, подходов, повторений, характер и вид нагрузки, виды применяемых систем фитнес-тренировок, виды силового тренинга, разминка, заминка и аэробный тренинг (интенсивность, вид и время); показатели субъективной оценки самочувствия человека при занятиях фитнесом; показатели объективной оценки реакции организма человека на нагрузку предыдущей и текущей тренировки; сведения об энергозатратах

ПК-П4.1/Нв16 Оценка достижимости индивидуальных целей населения по фазам фитнес-тренировок и корректировка индивидуальных программ

ПК-П4.1/Нв17 Адаптация индивидуальных программ в зависимости от меняющихся обстоятельств и потребностей населения, включая данные регулярного и периодического (этапного) фитнес-тестирования

ПК-П4.1/Нв18 Оценка объективных и субъективных показателей физического состояния человека

ПК-П4.1/Нв19 Контроль соответствия занятий по индивидуальным программам нормам безопасности и эффективности для формирования ЗОЖ и активного долголетия населения

ПК-П4.2 Организационно-педагогическое обеспечение развития социального партнерства и продвижения услуг дополнительного образования детей и взрослых
Знать:

ПК-П4.2/Зн1 Перечень и характеристики предлагаемых к освоению дополнительных общеобразовательных программ

ПК-П4.2/Зн2 Основные правила и технические приемы создания информационно-рекламных материалов (листовок, буклетов, плакатов, баннеров, презентаций) на бумажных и электронных носителях

ПК-П4.2/Зн3 Основные методы, приемы и способы привлечения потенциального контингента обучающихся по дополнительным общеобразовательным программам

ПК-П4.2/Зн4 Техники и приемы общения (слушания, убеждения) с учетом возрастных и индивидуальных особенностей собеседников

ПК-П4.2/Зн5 Техники и приемы вовлечения в деятельность и поддержания интереса к ней

ПК-П4.2/Зн6 Методы, приемы и способы формирования благоприятного психологического микроклимата и обеспечения условий для сотрудничества обучающихся

ПК-П4.2/Зн7 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

ПК-П4.2/Зн8 Положения законодательства Российской Федерации, регламентирующие педагогическую деятельность в сфере дополнительного образования детей и (или) взрослых, обработку персональных данных (понятие, порядок работы, меры защиты персональных данных, ответственность за нарушение закона о персональных данных)

ПК-П4.2/Зн9 Локальные нормативные акты, регламентирующие организацию образовательного процесса, ведение и порядок доступа к учебной и иной документации, в том числе документации, содержащей персональные данные

Уметь:

ПК-П4.2/Ум1 Планировать мероприятия для привлечения потенциального контингента обучающихся различного возраста

ПК-П4.2/Ум2 Организовывать подготовку и размещение, готовить и размещать информационно-рекламные материалы (листовки, буклеты, плакаты, баннеры, презентации) о возможностях дополнительного образования детей и взрослых в различных областях деятельности, о перечне и основных характеристиках предлагаемых к освоению образовательных программ

ПК-П4.2/Ум3 Проводить презентации организации, осуществляющей образовательную деятельность, и реализуемых ею образовательных программ, дни открытых дверей, конференции, выставки и другие мероприятия, обеспечивающие связь с общественностью, родителями (законными представителями) и детьми и (или) взрослым населением, заинтересованными организациями

ПК-П4.2/Ум4 Организовывать мероприятия по набору и комплектованию групп обучающихся с учетом специфики реализуемых дополнительных общеобразовательных программ, индивидуальных и возрастных характеристик обучающихся

ПК-П4.2/Ум5 Находить заинтересованных лиц и организации, развивать формальные (договорные, организационные) и неформальные формы взаимодействия с ними

ПК-П4.2/Ум6 Взаимодействовать с членами педагогического коллектива, представителями профессионального сообщества, родителями обучающихся (для дополнительных общеобразовательных программ), иными заинтересованными лицами и организациями, в том числе с социальными партнерами

ПК-П4.2/Ум7 Создавать условия для поддержания интереса обучающихся к дополнительному образованию и освоению дополнительных общеобразовательных программ в организации, осуществляющей образовательную деятельность

ПК-П4.2/Ум8 Обрабатывать персональные данные с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации

Владеть:

ПК-П4.2/Нв1 Планирование, организация и проведение мероприятий для сохранения числа имеющихся обучающихся и привлечения новых обучающихся

ПК-П4.2/Нв2 Организация набора и комплектования групп обучающихся

ПК-П4.2/Нв3 Взаимодействие с органами власти, выполняющими функции учредителя, заинтересованными лицами и организациями, в том числе с социальными партнерами организации, осуществляющей образовательную деятельность, по вопросам развития дополнительного образования и проведения массовых досуговых мероприятий

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) Б1.В.ДВ.03.01 «Организация обслуживания в фитнес-центрах» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): очная форма обучения - 4, заочная форма обучения - 3, 6.

Предшествующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.О.04.06 Информационно-коммуникационные технологии в образовании;

Б1.О.06.07 Оборудование и инвентарь в фитнес индустрии;

Б2.В.01(У) Организационная практика;

Б1.О.01.03 Правоведение;

ФТД.07 Проектная деятельность;

Б1.О.03.03 Технологии самоорганизации и саморазвития;

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.В.ДВ.04.01 Бизнес-планирование в фитнес-индустрии;

Б3.01(Д) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы;

Б1.О.05.05 Информационные технологии в профессионально-педагогический

деятельности;

Б1.О.05.03 Методика профессионального обучения;

Б2.О.03(П) Научно-исследовательская работа;

Б2.О.02(П) Педагогическая практика;

Б2.О.04(Пд) Преддипломная практика;

Б2.В.02(П) Профессионально-квалификационная практика;

ФТД.06 Психология и физиология адаптивного поведения;

ФТД.04 Работа с документами по продвижению фитнес-услуг;

Б1.О.06.04 Реклама и связи с общественностью в фитнес-индустрии;

Б1.В.ДВ.03.02 Сервис в спортивно-оздоровительных центрах;

ФТД.05 Технологии продвижения фитнес-услуг населению;

Б1.В.ДВ.04.02 Управление в сфере фитнеса;

Б1.О.06.06 Экономика и предпринимательство в фитнес-индустрии;

Б1.О.01.05 Экономика и управление;

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Четвертый семестр	108	3	64	32	32	35	Экзамен (9)
Всего	108	3	64	32	32	35	9

Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Второй триместр	36	1	8	8		28	
Четвертый триместр	72	2	6		6	57	Контрольная работа экзамен (9)
Всего	108	3	14	8	6	85	9

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы организации обслуживания в спортивно-оздоровительной сфере	48	16	16	16
Тема 1.1. Предмет, цель и задачи курса. Теоретические аспекты сферы услуг	12	4	4	4
Тема 1.2. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах	12	4	4	4
Тема 1.3. Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ	12	4	4	4
Тема 1.4. Формы обслуживания потребителей на предприятиях в сфере	12	4	4	4

физкультурно-оздоровительного сервиса				
Раздел 2. Организация процесса обслуживания в спортивно-оздоровительной сфере	51	16	16	19
Тема 2.1. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований	12	4	4	4
Тема 2.2. Понятие и показатели качества услуг	12	4	4	4
Тема 2.3. Новые виды услуг и формы обслуживания	12	4	4	4
Тема 2.4. Качество обслуживания потребителей в сфере физкультурно-оздоровительного сервиса	15	4	4	7
Итого	99	32	32	35

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы организации обслуживания в спортивно-оздоровительной сфере	36	8		28
Тема 1.1. Предмет, цель и задачи курса. Теоретические аспекты сферы услуг	9	2		7
Тема 1.2. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах	9	2		7
Тема 1.3. Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ	9	2		7
Тема 1.4. Формы обслуживания потребителей на предприятиях в сфере физкультурно-оздоровительного сервиса	9	2		7
Раздел 2. Организация процесса обслуживания в спортивно-оздоровительной сфере	63		6	57

Тема 2.1. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований	14		2	12
Тема 2.2. Понятие и показатели качества услуг	21			21
Тема 2.3. Новые виды услуг и формы обслуживания	14		2	12
Тема 2.4. Качество обслуживания потребителей в сфере физкультурно-оздоровительного сервиса	14		2	12
Итого	99	8	6	85

5.2. Содержание разделов, тем дисциплин и формы текущего контроля

Раздел 1. Теоретические основы организации обслуживания в спортивно-оздоровительной сфере

Тема 1.1. Предмет, цель и задачи курса. Теоретические аспекты сферы услуг

Предмет, цель и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста. Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги. Типы и методы организации выполнения услуг.

Тема 1.2. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах

Потребности и удовлетворение потребностей. Классификация потребностей: мировой и отечественный опыт. Стадии развития потребностей. Факторы формирования и развития потребностей. Удовлетворение потребностей индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к услугам и обслуживанию.

Тема 1.3. Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ

Характеристика и комментарии нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий индустрии в сфере физкультурно-оздоровительного сервиса

Тема 1.4. Формы обслуживания потребителей на предприятиях в сфере физкультурно-оздоровительного сервиса

Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, по способу приема заказов на услуги, по срокам исполнения заказов, по методу организации взаимодействия с потребителем, по способу расчета, комплексное обслуживание.

Раздел 2. Организация процесса обслуживания в спортивно-оздоровительной сфере

Тема 2.1. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований

Сущность и виды маркетинговых исследований. Методы маркетинговых исследований. Организация маркетинговых исследований. Направления по улучшению обслуживания на основе маркетинговых исследований.

Тема 2.2. Понятие и показатели качества услуг

Понятие и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей. Принципы сбытовой политики в сфере физкультурно-оздоровительного сервиса

Тема 2.3. Новые виды услуг и формы обслуживания

Новые виды услуг и формы обслуживания, особенности их внедрения на рынок. Подходы к формированию цены на развитие услуг. Эффект от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания. Особенности внедрения новых видов услуг в фитнес-индустрии. Особенности обслуживания потребителей в сфере физкультурно-оздоровительного сервиса

Тема 2.4. Качество обслуживания потребителей в сфере физкультурно-оздоровительного сервиса

Понятие "качество обслуживания" применительно к сфере физической культуры, спорта и фитнеса. Особенности организации процесса обслуживания в различных организациях сферы физкультурно-оздоровительного сервиса. Мероприятия по повышению качества обслуживания потребителей в сфере физкультурно-оздоровительного сервиса

6. Рекомендуемые образовательные технологии

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Технологии проведения занятий в форме диалогового общения, которые переводят образовательный процесс в плоскость активного взаимодействия обучающегося и педагога. Обучающийся занимает активную позицию и перестает быть просто слушателем семинаров или лекций. Технологии представлены: групповыми дискуссиями, конструктивный совместный поиск решения проблемы, тренинг (микрообучение и др.), ролевые игры (деловые, организационно-деятельностные, инновационные, коммуникативные и др.).
2. Технология обучения в сотрудничестве применяются при проведении семинарских, практических и лабораторных занятий, нацелены на совместную работу в командах или группах и достижение качественного образовательного результата.
3. Для организации процесса обучения и самостоятельной работы используются информационно-коммуникационные образовательные технологии, представленные в виде педагогических программных средств и электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС). Технологии расширяют возможности образовательной среды, как разнообразными программными средствами, так и методами развития креативности обучаемых. К числу таких программных средств относятся моделирующие программы, поисковые, интеллектуальные обучающие, экспертные системы, программы для проведения деловых игр.

При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;
- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;
- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);
- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

7. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Фомиченко М. П. Международные и национальные способы защиты прав и свобод личности : учебное пособие. - Москва : Всероссийский государственный университет

юстиции, 2015. - 128 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43223>.

2. Семиглазов В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие. - Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 164 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148>.

3. Мальшина Н. А., Ермакова Н. И. Сервисология. Потребности человека : учебное пособие. - Москва : Дашков и К, 2019. - 144 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83145.html>.

4. Антощенко, В. Ух ты! Сервис [Электронный ресурс] / Виталий Антощенко - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 297 с. : ил. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/87940/#1>.

Дополнительная литература

1. Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/48376>. — Загл. с экрана.

2. Мальшина Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие. - Москва : Дашков и К, 2020. - 159 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90240.html>.

7.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных
Не используются.

Ресурсы «Интернет»

1. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека eLIBRARY
2. <http://elar.rsvpu.ru/> - Электронный архив РГППУ

7.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

7.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Помещения для самостоятельной работы.