

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Е.С. Сахарчук

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Индекс Б1.В.06 Сервисная деятельность

наименование дисциплины

образовательная программа направления подготовки 43.03.02 Туризм  
шифр, наименование

**Направленность (профиль)**

**Социальный туризм**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Курс 2 семестр 3,4

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017г., учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 04.005 «Экскурсовод (гид)».

Разработчик ОПОП ВО: **заместитель декана факультета экономики**  
место работы, занимаемая должность

Крюкова Е.М.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления и предпринимательства (протокол № 4 от «11» ноября 2022 г.)

на заседании Учебно-методического совета МГГЭУ  
(протокол № 2 от «23» ноября 2022 г.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического управления  
И.Г. Дмитриева

Начальник методического отдела  
Д.Е. Гапеев

Заведующий библиотекой  
В.А. Ахтырская

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) .....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы - программы бакалавриата .....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы - программы бакалавриата ....	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	6
Очно-заочная форма .....	<b>Ошибка! Залка не определена.</b>
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	8
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	8
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	9
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	17
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	17
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	17
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	18
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	20
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	21
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	22
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .....	22
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	22
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	23
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модуля) .....	24
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	25
5.6 Образовательные технологии .....	26
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	27

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель учебной дисциплины – получение обучающимися теоретических знаний и понимании роли сервисной деятельности в обществе постиндустриального типа, раскрытии ее экономической сущности в структуре хозяйственной практики, а также формировании у обучающихся профессионального взгляда на широкие возможности сервисной деятельности в туризме, привитии им умений и навыков использования инновационных сервисных технологий в работе с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков. Задачи учебной дисциплины:

- формирование у студентов системы знаний в области динамики потребностей и общих тенденций в развитии сервисной деятельности, а также навыков систематизации методологических принципов при анализе потребностей человека;
- знакомство обучающихся с особенностями предпринимательства сферы услуг в туризме;
- изучении экономических и организационных аспектов сервисной деятельности современного типа в России и за рубежом;
- особенностях процесса внедрения инноваций в сферу услуг;
- приобщении обучающихся к этическим основам, деловому этикету и эстетическим аспектам сервисной деятельности.
- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
- организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- знать содержание основных процессов в сфере сервисной деятельности – технология обслуживания и разработка услуг.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы - программы бакалавриата**

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений, основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» очной форме обучения.

Изучение учебной дисциплины «Сервисная деятельность» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин:

- Иностранный язык
- Безопасность жизнедеятельности
- Правоведение
- Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия
- Информатика и основы информационно-коммуникационных технологий
- Организация обслуживания туристов в гостиницах

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Туристско-рекреационное проектирование
- Разработка турпродукта и технологий его продвижения
- Конгрессно-выставочная деятельность
- Международные и национальные общественные туристские организации
- Технологии организации и сопровождения туристских маршрутов
- Эколого-туристские технологии

### 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы - программы бакалавриата

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций ПК-3; ПК-4; ПК-9 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Технологии	ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Знать: туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
			ПК-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	Уметь организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.
			ПК-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	Владеть: навыком вести переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
Сервис	ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Знать: процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.
			ПК-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Уметь: изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.
			ПК-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Владеть: клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
Сервис	ПК-9	Способен осуществлять	ПК- 9.1 Организует	Знать: ведение

		внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.
			ПК- 9.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Уметь: обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия
			ПК- 9.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Владеть: навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 3 и 4 семестре, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет и дифференцированный зачет*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	108	54	54		
Учебные занятия лекционного типа	12	6	6		
Практические занятия	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	24	12	12		
Иная контактная работа	48	24	24		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	90	45	45		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>9</b>		

Форма промежуточной аттестации		зачет	диф. зачет		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия
<b>Модуль 1. Семестр 3</b>						
РАЗДЕЛ 1.	33	15	18	2	8	8
РАЗДЕЛ 2.	33	15	18	2	8	8
РАЗДЕЛ 3.	33	15	18	2	8	8
Форма промежуточной аттестации	зачет					
<b>Модуль 2. Семестр 4</b>						
РАЗДЕЛ 1.	33	15	18	2	8	8
РАЗДЕЛ 2.	33	15	18	2	8	8
РАЗДЕЛ 3.	33	15	18	2	8	8
Контроль промежуточной аттестации (час)	18					
Общий объем, часов	<b>216</b>	<b>90</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>48</b>	48
Форма промежуточной аттестации	дифзачет					

### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия
<b>Модуль 1.</b>						

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Иная контактная работа
РАЗДЕЛ 1.	35	27	8	1	3		4
РАЗДЕЛ 2.	35	27	8	1	3		4
РАЗДЕЛ 3.	34	26	8	1	3		4
Форма промежуточной аттестации	зачет						
<b>Модуль 2</b>							
РАЗДЕЛ 1.	35	27	8	1	3		4
РАЗДЕЛ 2.	35	27	8	1	3		4
РАЗДЕЛ 3.	34	26	8	1	3		4
Общий объем, часов	<b>216</b>		<b>48</b>	<b>6</b>	<b>18</b>		<b>24</b>
Контроль промежуточной аттестации (час)	<b>8</b>						
Форма промежуточной аттестации	дифзачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	<b>216</b>	<b>160</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>18</b>		<b>24</b>

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 3</b>							

РАЗДЕЛ 1.	15	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Реферат
РАЗДЕЛ 2.	15	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Кейс-задание	6	Контрольная работа
РАЗДЕЛ 3.	15	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Кейс-задание	6	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 1.	15	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 2.	15	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Кейс-задание	6	Кейс-задание
РАЗДЕЛ 3.	15	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Кейс-задание	6	Контрольная работа
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>90</b>	<b>18</b>		<b>36</b>		<b>36</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### МОДУЛЬ1. ПОТРЕБНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА И МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА

##### РАЗДЕЛ 1. ЧЕЛОВЕКОЗНАНИЕ – СИСТЕМА НАУК О ЧЕЛОВЕКЕ

**Цель:** сформировать систему знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества. Рассмотреть комплексный подход исследования человека как целостности; представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы. Мировоззренческие основания теории потребностей. Человек как социальное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.

##### Перечень изучаемых элементов содержания

Классификация наук о человеке: Науки о Homo sapiens, Науки о человечестве. как субъект и объект исторического процесса, Научное исследование связей «природа—человек» и

«человечество—природа», Науки о человеке как индивиде и его онтогенезе, Науки о личности и ее жизненном пути. Происхождение человека. Индивидуальные и общественные потребности человека, историческое развитие потребностей человека от первобытного человека до эпохи просвещения.

### **Тема 1. Комплексный подход исследования человека как целостности**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое среда обитания? Какие три составляющие входят в нее?
2. К каким последствиям привел темп роста жизни человека в социальной и духовной сферах?
3. Раскройте понятие «сущность бытия».
4. Объясните философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека.
5. Перечислите основные виды памяти и раскройте сущность ее основных процессов.
6. Дайте определение понятия «индивидуальные потребности человека». Раскройте их сущность.
7. В чем состоит специфика индивидуальных потребностей человека?
8. Раскройте психофизиологические возможности человека.
9. За что отвечают пластические потребности?
10. Как формируются способности человека?

### **Тема 2. Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в древнеиндийской философии.
2. Расскажите о воззрениях философов Древнего Китая на человека и его потребности.
3. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в Античной Греции.
4. Осветите подходы к пониманию человека и его потребностей в Средние века.
5. Раскройте подходы философской антропологии Нового времени к пониманию человека и его потребностей.
6. Охарактеризуйте взгляды буржуазной классической политической экономии на потребности человека.
7. Расскажите о подходах немецкой классической философии к человеку и его потребностям.
8. Дайте характеристику подходов к проблеме потребностей в теориях утопического социализма.
9. В чём сущность антропологической концепции марксизма?
10. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в истории русской философии.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания:** реферат

#### **Перечень тем рефератов к разделу 1:**

1. Система знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.
2. Комплексный подход исследования человека как целостности;
3. Представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы.
4. Мировоззренческие основания теории потребностей.
5. Человек как социальное существо.

6. Соотношение биологического и социального в человеке.
7. Индивидуальные и общественные потребности.
8. Потребности человека первобытного общества.
9. Первые цивилизации и потребности человека.
10. Понимание потребностей в античной культуре.
11. Религиозная концепция человека и потребности в средние века.
12. Представления о человеке и его потребностях в период Возрождения
13. Потребности в Новое время и эпоху Просвещения

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1:**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

### **РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К ПРОБЛЕМЕ СУЩНОСТИ ЧЕЛОВЕКА.**

**Цель:** рассмотреть современные подходы к понятию индивид, личность и индивидуальность человека, выявить проблемы личности и ее нравственно-духовной сущности. выявить основные направленности личности, рассмотреть подходы к понятиям мотивация и мотив, виды потребностей человека

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Виды бытия человека, биологическое в человеке и потребности, социальная сущность человека и потребности. Понятия «индивид», «личность» и «индивидуальность». выявить основные направленности личности, рассмотреть подходы к понятиям мотивация и мотив, виды потребностей человека.

**Тема 1. Человек в различных аспектах существования. Индивид, личность, индивидуальность**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Проследите и охарактеризуйте различия понятий: индивид, личность, индивидуальность.
2. Раскройте общие характеристики индивида.
3. Осветите понятие роли и ее разновидностей.
4. Охарактеризуйте понятие личности как социального субъекта.
5. Охарактеризуйте взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии. Проведите сравнительную характеристику позитивных и негативных сторон личности.

#### **Тема 2. Направленность личности, мотивация и мотивы**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Расскажите об основных формах направленности — влечениях, желаниях, стремлении, интересах, идеалах, убеждениях.
2. Объясните суть понятия «мотив».
3. Что вы знаете о мотивации деятельности человека?
4. Объясните суть понятия «потребность».
5. Раскройте основные характеристики мотивационной сферы человека.
6. Как проблема мотивации рассматривалась в работах древних философов?
7. Раскройте суть иррационализма и теории автомата.
8. Раскройте роль эволюционной теории Ч. Дарвина в развитии проблемы мотивации поведения человека.
9. Расскажите о теории инстинктов З. Фрейда и У. Макдугалла.
10. Что вы знаете о теории биологических потребностей человека?
11. Расскажите о классификации иерархии человеческих потребностей А. Маслоу.
12. Какие мотивационные концепции второй половины XX в. вы знаете?
13. Раскройте суть теории деятельностного происхождения мотивационной сферы человека А. Н. Леонтьева.
14. Охарактеризуйте механизмы развития мотивов по А. Н. Леонтьеву.
15. Назовите основные этапы формирования мотивационной сферы у детей.

16. В чем заключается роль игры в формировании мотивационной сферы?

17. Каким образом мотивационная сфера характеризует личность? Какие вы знаете основные мотивы поведения человека?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания:** реферат.

#### **Перечень тем рефератов к разделу 2:**

1. Основные классификации потребностей человека.
2. Биологические (естественные) потребности
3. Материальные потребности
4. Социальные потребности
5. Духовные потребности
6. Подходы к понятию «индивид» и его сущность
7. Подходы к понятию «личность» и его сущность
8. Подходы к понятию «индивидуальность» и его сущность
9. Дайте характеристику понятию «направленность личности».
10. Охарактеризуйте понятия «установка личности» и «интерес».
11. Проследите взгляды ученых на мотивы и мотивацию поведения человека.
12. Дайте определение понятию потребности как побудителя активности человека.
13. Дайте характеристику понятию потребности как нужды и предмета ее удовлетворения.
14. Проследите понимание потребности как отсутствия блага и как ценности.
15. Рассмотрите потребность как состояние и как системную реакцию.
16. Охарактеризуйте вторичные потребности человека.
17. Охарактеризуйте потребность как мотив. Проследите соотношение между ними.
18. Рассмотрите понятие мотива как побуждения, как цели удовлетворения потребности.
19. Охарактеризуйте этапы мотивационного процесса.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2:**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

## **РАЗДЕЛ 3. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ.**

**Цель:** рассмотреть терминологию понятий «производство», «потребление», «экономические блага», «ресурсы», «капитал». Практические навыки: уметь использовать терминологию в своей профессиональной деятельности. знать основы закономерности производства и потребления, основные экономические проблемы, стоящие перед обществом, рассмотреть и изучить Закон замещения, Теорию предельной полезности, Теорию эластичности спроса и предложения, Взаимодействия спроса и предложения и другие теории оценки потребительского поведения. Практические навыки: уметь использовать основы теорий в своей профессиональной деятельности. Изучить экономические законы развития потребностей: Закон возрастающих потребностей, Закон идеализации потребностей, Закон динамизации потребностей, Закон согласования потребностей, Закон объединения потребностей. закон убывающей интенсивности, или закон насыщения потребностей  
Практические навыки: уметь использовать основы теорий в своей профессиональной деятельности.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Основные термины экономики, экономические блага и их классификация, Экономические ресурсы, функции предпринимательства. Основные закономерности производства и потребления, основные экономические проблемы, стоящие перед обществом, Закон замещения, Теория предельной полезности, Закономерности развития потребностей подчиняются закону возрастания потребностей. Закон возрастающих потребностей. Общая характеристика потребностей, Закон возрастающих потребностей, Виды личных

потребностей и их классификация, Теория предельной полезности, потребности общества и их удовлетворение, Формирование и развитие общественных потребностей, производство и потребности общества, Закон взаимосвязи производства и потребностей общества.

### **Тема 1. Производство и потребление: основные термины**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое производство и перечислите его сферы
2. Как влияет производство на потребности
3. Перечислите функции предпринимательства
4. Что представляет собой труд и каковы его характеристики.
5. Дайте определение понятию «капитал»
6. Что такое предпринимательская способность

### **Тема 2. Потребности человека с точки зрения экономики**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Перечислите основные закономерности производства и потребления
2. Назовите основные экономические проблемы, стоящие перед обществом
3. Какой Закон гласит, что при полном использовании ресурсов и неизменной технологии увеличение производства одного продукта приводит к сокращению производства другого.
4. Кто является основоположниками особого направления в экономической науке, получившее название "маржинализм" ("предельность").
5. Кто является основоположниками теории предельной полезности
6. Что такое эластичность и перечислите его её виды
7. Что представляет собой коэффициент эластичности
8. Что относится к законам развития потребностей по Маслоу
9. Стадии развития потребностей
10. Пути объединения потребностей
11. На каком законе основывается экономический анализ потребностей
12. К чему приводят не согласованные потребности

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания:** реферат.

#### **Перечень тем рефератов к разделу 3:**

1. Производство и потребление: основные термины
2. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики
3. Экономические законы развития потребностей
4. Экономическое развитие общества и основные типы потребления
5. Потребление в современной России: воздействие социальных и природных факторов на сервисную деятельность.
6. История развития и национальные особенности потребления в России.
7. Экономическое развитие общества и основные типы потребления.
8. Производство и потребление: потребности человека с точки зрения экономики.
9. Теории производства и потребления в системе потребностей человека
10. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому, сравнение.
11. Классификация потребностей у С.С. Корнеевкова.
12. Классификация потребностей Г. Меррея.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3:**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

## **МОДУЛЬ II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ СЕРВИСОЛОГИИ. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

### **РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Цель:** В процессе изучения темы следует сосредоточиться на терминах и понятиях, используемых в современной сервисной деятельности – «сервис», «услуга», «сфера

обслуживания», «культура сервиса», уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, знать основные классификации услуг и их характеристики, теорию обслуживания изучить проблематику формирования сервисного общества РФ, определить основные проблемы, уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Теория «Я–концепции» (самоконцепции) и поведение потребителя. Рассогласование реальной и идеальной (желаемой) самоконцепции потребителя как детерминанта покупательского поведения. Роль самооценки в поведении потребителя. Самооценка и имидж торговой марки. Эволюция понятия «товар». Характеристика услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Основные факторы, влияющие на показатели профильного качества и удовлетворенность клиента полученными услугами.

### **Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какую роль играет сервисная деятельность в рыночной экономике и жизни общества?
2. Что вы знаете об особенностях развития сервиса в России, его проблемах и перспективах?
3. Какие услуги в сервисной деятельности занимают наибольший удельный вес и почему?
4. Почему сервису обслуживания в настоящее время уделяется так много внимания? Как вы думаете, с чем это связано? Оправдано ли это?
5. Какие механизмы, по вашему мнению, целесообразно задействовать для сегментации потребителей: наблюдение, самостоятельный выбор клиентов, опрос и т.д.?
6. Целесообразно ли использовать одну и ту же сегментацию для: а) завоевания или привлечения новых клиентов; б) удовлетворения их потребностей (качество обслуживания); в) формирования лояльности,- или же рациональнее иметь отдельную сегментацию для каждой из вышеназванных позиций?
7. Принципы современного сервиса в индустрии туризма и сервиса.
8. Задачи современного сервиса.
9. Усиление роли туристической индустрии в современной экономике. Воздействие факторов роста потребительской активности. Эволюция понятия сервис.
10. Фирменный сервис и его преимущества.
11. Основные подходы к осуществлению сервиса в разных странах.

### **Тема 2. Специфика услуг как товара**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Покупательский риск в сфере отечественных услуг.
2. Рынок гостиничных услуг и его особенности.
3. Рынок туристических услуг и его особенности.
4. Дайте основное содержание понятия ценности в отношении услуг.
5. Определите сущность понятия воспринимаемое качество.
6. Раскройте понимание модели ценности услуги.
7. Каким образом можно использовать модель ценности услуги при разработке услуги?
8. Каким образом можно повысить ценность услуги?

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания:** решение ситуационных задач.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1:**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

### **РАЗДЕЛ 2. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ**

**Цель:** определить состав и содержание основных видов сервисного обслуживания, главным образом, на рынках особо сложных и высокотехнологичных видов продукции, определить особенности функционирования сферы услуг и установить содержание сервисной деятельности, рассмотреть особенности и стадии жизненного цикла услуг, изучить жизненный цикл услуги как один из важнейших факторов в маркетинге, рассматривающих динамику ее конкурентоспособного пребывания на рынке, уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения.

**Практические навыки:** владеть признаками классификации операций сервисного обслуживания в разрезе отдельных видов сервисной деятельности; знать основные этапы организации сервисного сопровождения по каждому виду сервисной деятельности: предпродажный сервис, смешанное обслуживание, торговый сервис, гарантии и послегарантийное обслуживание; получить представление о системе предоставляемых услуг в рамках организации фирменного сервиса, иметь представление об особенностях функционирования сферы услуг и основных формах обслуживания потребителей; знать основные принципы организации сервисной деятельности и типологию подходов в организации сервиса; владеть ключевыми этапами разработки услуг: поиск идей, проектирование услуг и организация производства; уметь на практике применять различные методы ценообразования на рынке услуг.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности функционирования рынка сферы услуг. Принципы организации сервиса. Жизненный цикл услуг. Процесс разработки услуг.

**Тема 1. Виды сервиса. Сфера услуг, принципы организации сервиса, процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какие этапы определяют содержание предпродажного сервиса? Определить основные задачи на каждом из этапов.
2. Что отражает стратегия смешанного обслуживания? В чем заключены стратегические приоритеты сервисной деятельности с точки зрения реализации стратегии смешанного обслуживания?
5. В чем заключен состав гарантийных обязательств поставщика или производителя?
6. Определить комплекс услуг, который охватывает период послегарантийного обслуживания потребителей.
7. Что включает в себя понятие фирменный сервис? В чем заключены преимущества фирменного сервиса?
8. В каких формах выражено содержание сервисной деятельности? Какие факторы определяют возрастающую роль сервисного обслуживания на современном этапе развития?
9. В чем заключены особенности функционирования рынка услуг? Ответ подкрепить практическими примерами.
10. Что понимается под формой обслуживания? Составить перечень основных форм в зависимости от технологии обслуживания.
11. Раскрыть содержание основных функций сервисной организации как системы. Определить состав необходимых ресурсов сервисной организации и меры по повышению эффективности их использования.
12. Сформулировать основные принципы организации сервисной деятельности. Дать краткую характеристику каждому из них.
13. Определить состав организационных форм сервиса. Представить классификацию подходов к организации сервисной деятельности.
14. Представить развернутую характеристику поиску и генерации идей как этапу процесса разработки услуг. Составить перечень основных источников новых идей и инструментов их сбора.

15. В чем заключены задачи проектирования новой услуги как этапа процесса разработки услуг? Какова роль пробного маркетинга в рамках рассматриваемого этапа?

16. Какие принципы перманентности инноваций необходимо учитывать на этапе организации производства?

17. В чем выражены особенности разработки механизма ценообразования на рынке услуг? Какие факторы определяют выбор метода ценообразования? Определить роль каждого из факторов.

18. Дайте определение жизненного цикла услуг.

19. Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.

20. Рассмотрите концепцию жизненного цикла продукта на примере объекта социально-культурной сферы.

21. Каким образом администрации удастся предотвратить переход продукта в стадию спада?

22. Как знание о жизненном цикле продукта может помочь менеджеру ресторана при составлении меню?

## **Тема 2. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Теоретические аспекты изучения конкуренции в сфере услуг
2. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг
3. Конкурентные стратегии на рынке услуг
4. Конкурентоспособность услуги: сущность и методологические подходы к оценке

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания:** решение ситуационных задач.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2:**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

## **РАЗДЕЛ 3. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Цель: изучить формы и методы обслуживания в современных хозяйствах, уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, изучить методы предоставления услуг и формы обслуживания, выбирать и применять эффективные технологии продаж.

Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями, формами обслуживания клиентов

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания

**Тема 1. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности**  
**Вопросы для самоподготовки:**

Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания.

Современные формы обслуживания потребителей услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.

Правовое обеспечение сферы обслуживания. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав.

## **Тема 2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания». Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.
2. Основное содержания предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.
3. Назовите основные формы обслуживания потребителей.
4. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
5. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания:** реферат.

Примерные темы рефератов к разделу 3:

1. Виды общения в «контактной зоне».
2. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
3. Сущность содержания контакта.
4. Роль общения в построении процесса продажи?
5. Основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
6. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
7. Построение взаимоотношений клиент-контактный персонал (П. К. Миллс, Дж. Г. Моррис, М. Р. Соломон, К. Супренант, Дж. А. Зеpiel, И. Дж. Гутман и др.).
8. Использование моделей массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг (Г. Вагнер, Е. Вентцель, Ю.И. Рыжиков, Х. Таха, Г.П. Фомин и др.).

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет и дифференцированный зачет**, который проводится в **устной** форме.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Знать: туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Этап формирования знаний
		Уметь организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	Этап формирования умений
		Владеть: навыком вести переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по	Этап формирования

		реализации туристских продуктов	навыков и получения опыта
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Знать: процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Этап формирования знаний
		Уметь: изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Этап формирования умений
		Владеть: клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-9	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Знать: ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Этап формирования знаний
		Уметь: обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	Этап формирования умений
		Владеть: навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-3, ПК-4; ПК-9	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может

			<p>правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>
ПК-3, ПК-4; ПК-9	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные</p>
ПК-3, ПК-4; ПК-9	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность,</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные</p>

		умение обобщать и излагать материал.	выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	--------------------------------------	--

#### **4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

##### **Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

###### **Теоретический блок вопросов:**

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Вопросы истории развития сервиса и сервисной деятельности в России.
3. Культура труда работника туристской сферы: общение, поведение, речь.
4. Тактика и психология обслуживания на этапах сервисной деятельности.
5. Понятие «контактная зона». Общая характеристика взаимодействия работника гостиничной сферы и клиента.
6. Сфера сервиса. Определение сервиса, его задачи и виды. Сервисный выбор предприятия.
7. Разновидности услуг и их характеристика.
8. Общая характеристика предприятий туристской сферы и особенности деятельности.
9. Маркетинговая деятельность предприятия сферы сервиса.
10. Система сервиса на предприятии : принципы, основные подходы к осуществлению сервиса.
11. Понятие «организации» в сфере сервиса, структурные составляющие и их характеристика.
12. Российское предпринимательство: опыт и традиции.
13. Перспективные виды услуг. Услуги социально-культурной сферы.
14. Вопросы профессиональной подготовки специалистов для сферы сервиса.
15. Психология службы сервиса.
16. Формирование и развитие сервисной деятельности и услуг в обществах традиционного и современного типов.
17. Профессиональная этика и служебный этикет специалистов сферы сервиса и туризма при осуществлении ими сервисной деятельности.
18. Жалобы и конфликты с клиентами в процессе сервисной деятельности.
19. Эстетическая культура сервиса: особенности и значение для успешной сервисной деятельности предприятия.
20. Особенности разработки сопутствующих услуг. Проблемы качества и безопасности услуг.
21. Современные технологии в сервисной деятельности.
22. Особенности сервисного обслуживания. Фирменный сервис: определение, структура, преимущества перед другими видами сервиса.
23. Сервисная политика предприятия. Сегментация рынка услуг.
24. Комплексное обслуживание: определение, структурные компоненты и принципиальная схема.
25. Новые виды услуг: общая характеристика и конкретные примеры. Особенности работы предприятий, предоставляющих такие услуги.
26. Особенности развития сервисной деятельности предприятий в современной России.
27. Рынок услуг и моделирование в обслуживании.

28. Переходная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.
29. Рыночная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.
30. Теоретический анализ сервисной деятельности: методологические основы, цели и задачи.
31. Разновидности услуг и их характеристика.
32. Классификация услуг и причины их разнообразия.
33. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.
34. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.
35. Жизненный цикл потребительских услуг: фазы и особенности обслуживания.
36. Трудовая мотивация на предприятиях сферы сервиса.
37. Модель качества обслуживания и способы преодоления расхождений.
38. Организационная структура сервисного предприятия.
39. Процесс и формы обслуживания потребителей.
40. Организационная культура сервисного предприятия.
41. Рынок услуг туристской индустрии и особенности предпринимательской деятельности.
42. Характеристика сервисной деятельности в развивающихся странах.

**Аналитическое задание (*проблемные ситуации*):**

1. Виды сервисной деятельности. Целесообразность применения конкретного вида в деятельности предприятия.
2. Управление службой сервиса: определение, этапы формирования службы сервиса, основная задача на каждом этапе.
3. Формирование сервисного предпринимательства в современной России.
4. Традиционная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.
5. Стандарты обслуживания и контроль удовлетворенности потребителя.
6. Логистический сервис: общая характеристика и назначение.
7. Тенденции современного туристского (гостиничного сервиса): проблемы и возможности.
8. Индивидуальное обслуживание – прогрессивная форма профессиональной деятельности.
9. Основные положения и значение закона «О защите прав потребителей». Примеры реализации этого закона на практике.

**4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497410>

Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497381>

#### **5.1.2. Дополнительная литература**

Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488235>

Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509256>

### **5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

<b>№№</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС	Электронная библиотека,	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>

	«Университетская библиотека онлайн»	обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде МГГЭУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся 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.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

- 1.Операционная система Windows 7
- 2.Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
- 3.Справочно-правовая система Консультант+

4. Acrobat Reader DC
5. 7-Zip
6. SKY DNS
7. TrueConf(client)

### 5.4.3. Информационные справочные системы

Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.02 Туризм используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения

(персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) «*Сервисная деятельность*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Сервисная деятельность*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Сервисная деятельность*» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Сервисная деятельность*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Сервисная деятельность*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.			