

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет  
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1. О.07.08

«ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИЗМЕ»

Направление подготовки (специальность)  
43.03.02 – ТУРИЗМ

Профиль  
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
очная

Нальчик – 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» / сост. ст. преп. кафедры экономики и менеджмента в туризме Кулюшина Н.Е.– Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2024 г. – 26 с.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины обязательной части модуля "Основы туристской деятельности" студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм во 2 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516 (зарегистрировано в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47223).

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ
  - 4.1. Содержание разделов
  - 4.2. Структура дисциплины
  - 4.3. Лекционные занятия
  - 4.4. Практические занятия (семинары)
  - 4.5. Лабораторные работы
  - 4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины
5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
  - 5.1. Оценочные материалы для текущего контроля
    - 5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» для устного опроса на практических занятиях.
    - 5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов
  - 5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля
    - 5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки.
    - 5.2.2. Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам
  - 5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
  - 7.3. Периодические издания
  - 7.4. Интернет-ресурсы
  - 7.5. Методические указания по проведению учебных занятий
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
  - 8.1. Требования к материально-техническому обеспечению
9. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Изучение дисциплины «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» позволяет будущим работникам сферы туризма применить основные принципы и методы современного сервиса в работе предприятий индустрии туризма, гостеприимства и курортов.

Цель курса – создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг, и прогрессивных методах обслуживания в индустрии туризма.

Задачами дисциплины являются:

- изучение особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума;
- ознакомление с принципами организации сервисной деятельности, показателями качества услуг и обслуживания;
- углубление теоретических знаний в сервисной деятельности путем использования средств экономического и математического анализа и современных компьютерных и информационных технологий;
- овладение основами методологии исследования сервисной деятельности в индустрии туризма;
- приобретение базовых навыков практической работы по сбору необходимых материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации.

В ходе изучения дисциплины «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» рассматриваются основные компоненты, принципы и роль сервиса в деятельности предприятия, изучаются стратегические направления и организация сервисного обслуживания, организационные структуры служб сервиса и ее функции, стандарты обслуживания и вопросы качества услуг, а также тенденции современного сервиса в индустрии гостеприимства.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» является дисциплиной обязательной части, модуля "Основы туристской деятельности" по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Дисциплина «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» является предшествующей для освоения дисциплин «Основы туризма и туристской деятельности», «Организация и управление деятельностью туристского предприятия» и дисциплин.

При освоении дисциплины «Технология и организация сервисной деятельности» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Проведение экскурсий» Профессионального стандарта 04.005 «Экскурсовод (гид)».

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» направлен на формирование и развитие следующей компетенции:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Обобщённые трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации

С	Проведение экскурсий	6	Разработка экскурсий. Необходимые знания: социальные основы туризма*	С/01.6	6
			Проведение экскурсий	С/02.6	6

\*Профессиональный стандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4.08.2014 г №539н (с изменениями и дополнениями от 18 марта, 12 декабря 2016 г.). Зарегистрирован Минюстом 13.01.2017 г., регистрационный номер №45230

В результате изучения дисциплины «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Категория компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Обще-профессиональная	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством ОПК-3.3 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами	знать: - основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания; - содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «клиент», «потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания»), - основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности; - основные задачи, принципы и виды современного сервиса; - организационные структуры и этапы становления службы сервиса; - критерии качества услуг и системы

			<p>управления качеством;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные тенденции в сфере сервисного обслуживания;</li> <li>- технологию организации индивидуального обслуживания;</li> <li>- основные аспекты культуры сервиса.</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;</li> <li>- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;</li> <li>- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;</li> <li>- анализировать и использовать формы взаимодействия между изготовителями и потребителями товаров на этапах пред- и послепродажного обслуживания;</li> <li>- формировать конкурентно-способную сервисную политику;</li> <li>- планировать работу организации по вопросам сервисной деятельности с учетом региональной, национальной, этнической, природно-климатической особенностей региона;</li> <li>- применять функции качества в сфере услуг и контролировать удовлетворенность клиентов</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками обслуживания предприятий сферы услуг с учетом природных и социальных факторов;</li> <li>- навыками и методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;</li> <li>- методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;</li> <li>- приемами изучения личности потребителя.</li> </ul>
--	--	--	---

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Содержание разделов

Таблица 1. Содержание дисциплины «Технология и организация сервисной деятельности в туризме», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции	Форма текущего контроля
-----------	----------------------	--------------------	--------------------------------	-------------------------

			(или ее части)	
1	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Понятие и сущность сервисной деятельности. Определение «сервисная деятельность». Ее структуры, функции. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны. Формы договора об оказании услуги. Права и обязанности исполнителя услуги. Права и обязанности потребителя услуги. Защита прав потребителей. Роль услуги в международной торговле. Основные причины общего увеличения спроса на услуги	ОПК-3	написание реферата (Р), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
2	Основы теории сервисной деятельности	Понятие услуги, ее основные характеристики как продукта сервисной деятельности. Классификация услуг. Потребительские свойства услуги. Виды сервиса по времени его осуществления. Виды сервиса по содержанию работ. Жизненный цикл услуги. Понятия «качества услуг» и «качество обслуживания». Критерии и показатели качества услуги. Методы контроля качества услуг. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания	ОПК-3	Р, К,РК,Т
3	Сервис и сервисные технологии	Сервисная организация как система. Функции сервисной организации. Элементы сервисной системы и их взаимодействие. Основные формы воздействия услуги. Организационные формы сервисного обслуживания. Разработка качества и ценности услуги. Принципы разработки услуги. Индивидуальное обслуживание - составной компонент сервисной деятельности.	ОПК-3	Р, К,РК,Т
Вид промежуточной аттестации			Экзамен	

На изучение курса отводится 144 часа (4 з.е.), из них: контактная работа 68 ч., в том числе лекционных – 34 часа; практических – 34 часа; самостоятельная работа студента 49 часов; контроль -27 часов, завершается экзаменом.

#### 4.2. Структура дисциплины.

Таблица 2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 часа)

Вид работы	Трудоемкость, часов
	4 семестр
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	4 з.е.
Контактная работа (в часах):	68
Лекции (Л)	34
Лабораторные работы (ЛР)	34
Самостоятельная работа (в часах):	49
Реферат (Р)	15
Самостоятельное изучение разделов	15
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	19
Подготовка и проведение промежуточной аттестации	27
Вид промежуточной аттестации	экзамен

#### 4.3. Лекционные занятия

№	Тема
1	Сервисная деятельность как элемент социально-культурной сферы. Особенности и аспекты развития
2	Особенности управления в сфере услуг
3	Современные тенденции сервисной деятельности.
4	Рынок услуг и его особенности.
5	Культура сервиса и ее составляющие.
6	Обеспечение качества сервисной деятельности
7	Технологии разработки и создания сервисного обслуживания.
8	Индивидуальное обслуживание – как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

#### 4.4. Практические занятия (семинары)

№	Тема
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
2	Особенности управления в социально-культурной сфере
3	Нормативно-правовой аспект сервисной деятельности
4	Современные тенденции сервисной деятельности
5	Виды сервисной деятельности
6	Рынок услуг и его особенности
7	Компоненты культуры сервиса
8	Обеспечение качества сервисной деятельности
9	Служба сервиса и ее функции



10	Технологии разработки и создания услуг
11	Технологии организации предпродажного и послепродажного сервисного обслуживания
12	Индивидуальное обслуживание – как самостоятельный вид профессиональной деятельности

#### 4.5. Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

#### 4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании Этапы развития сферы услуг в России. Клиенты сферы услуг и их потребности.
2	Определение ценности услуги Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций Региональные, демографические и природно-климатические особенности обслуживания Сервисная деятельность как часть культуры Сервисная деятельность в системе рыночных отношений
3	Тенденции и принципы организации сервисной деятельности Современный сервис: проблемы и перспективы развития Информационные технологии в системе сервиса Специфика управления сервисным предприятием

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.

#### 5.1. Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» для устного опроса на практических занятиях. Контролируемая компетенция ОПК - 3.

Тема 1: Сервисная деятельность как элемент социально-культурной сферы.  
Особенности и аспекты развития.

1. цель и структура социально-культурной сферы.
2. трансформация взглядов на сервисную деятельность.
3. сервис как форма реализации потребностей человека.
4. социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
5. принципы современного сервиса.

Тема 2 Особенности управления в сфере услуг

- 1 стратегии воздействия на спрос в сфере сервиса.
- 2 элементы предложения в сфере сервиса.
- 3 Нормативные документы по обслуживанию населения в РФ.
- 4 Федеральный Закон «О защите прав потребителей».

Тема 3: Современные тенденции сервисной деятельности.

1. Причины общего увеличения спроса на услуги.
2. Формы глобализации и концентрации производства услуг.
3. компьютерные информационные технологии в сервисе.
4. интеграция как форма глобализации в сфере услуг
5. диверсификация как форма концентрации производства услуг
6. Интернет и сфера услуг
7. Современные тенденции развития сервисного обслуживания
8. Сервис в России. Его особенности.

Тема 4: Рынок услуг и его особенности.

1. Сущность услуги.
2. территориальные аспекты развития рынка услуг.
3. классификация услуг.
4. Жизненный цикл услуги.
5. основные подходы к осуществлению сервиса.
6. Элементы предпродажного сервиса

Тема 5: Культура сервиса и ее составляющие.

1. психологический аспект культуры сервиса.
2. этический аспект культуры сервиса.
3. эстетический аспект культуры сервиса.
4. инновационный аспект культуры сервиса.

Тема 6: Обеспечение качества сервисной деятельности

1. Элементы модели ценности услуги.
2. Критерии качества услуги.
3. принципы достижения качества услуги
4. принципы повышения качества услуги.

Тема 7: Технологии разработки и создания сервисного обслуживания.

1. Принципы разработки услуг.
2. Модель создания и разработки услуги.
3. Функции и элементы сервисной системы.
4. организационные формы сервисного обслуживания.
5. особенности послепродажного сервиса

## 6. Преимущества фирменного сервиса.

Тема 8: Индивидуальное обслуживание – как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

1. Индивидуальное обслуживание – элемент сервисной деятельности.
2. Типовые характеристики клиентов.
3. Этапы процесса индивидуального обслуживания.
4. Типовые характеристики продавцов
5. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях сервиса

### Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Технология и организация сервисной деятельности». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла выставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

### 5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов. Контролируемая компетенция ОПК -3.

#### Примерная тематика рефератов

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
2. Проблема культуры обслуживания на предприятиях сервисной деятельности
3. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
4. Проблемы качества услуг на предприятиях сервисной деятельности
5. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании
6. Нормативно-правовое обеспечение сервисной деятельности
7. Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг
8. Современные тенденции сервисной деятельности
9. Международный опыт организации сервисной деятельности
10. Особенности поведения потребителей в сфере услуг
11. Основные этапы создания услуг.
12. Система массового обслуживания на предприятиях сервиса

13. Виды сервисной деятельности
14. Особенности индивидуального обслуживания в сфере услуг
15. Стратегические направления в сфере услуг
16. Информационные технологии в сфере обслуживания.
17. Сервис в системе общественного питания.
18. Оценка уровня культуры сервиса на предприятиях социально-культурной сферы
19. Влияние этического компонента на культуру сервиса
20. Эстетический аспект культуры сервиса
21. Психологический компонент в сфере обслуживания
22. Инновации в сфере обслуживания
23. Логистика сервисного обслуживания
24. Место и роль общения участников сервисной деятельности.
25. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности
26. Современный сервис: проблемы и перспективы развития
27. Тенденции и принципы организации сервисной деятельности
28. Специфика взаимоотношения персонала с клиентом в процессе осуществления сервисной деятельности
29. Национальные и этнические особенности в формировании сервиса в КБР
30. Региональные, демографические и природно-климатические особенности обслуживания
31. Качество обслуживания в социально-культурной сфере
32. Особенности социального менеджмента на сервисном предприятии.
33. Специфика управления сервисным предприятием.
34. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития сервисного бизнеса.
35. Особенности развития услуг в доиндустриальном обществе.
36. Особенности развития услуг в обществе современного типа.
37. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в российском обществе.
38. Сервисная деятельность как составная часть экономики.
39. Сервисная деятельность как часть культуры.
40. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельностью и выполнение государством сервисных функций.
41. Сервисная деятельность в системе рыночных отношений.
42. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности.

Критерии оценки реферата:

«отлично» (4 балла) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (3 балла) – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны

неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (2 балла) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» (менее 2 баллов) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

## 5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятия по графику.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре течения учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки. Контролируемая компетенция ОПК-3.1. Полный перечень тестовых заданий представлен в ЭОИС - <http://open.kbsu.ru/moodle/question/edit.php?courseid=3043>

I:1

S: Явление, связанное с появлением в жизни людей компьютерной техники, автоматизированных систем связи

- +: информационная революция
- : культурная революция
- : социалистическая революция
- : капиталистическая революция

I:2

S: Процесс активного инвестирования в инфраструктурные отрасли, такие как управление, культура и др.

- +: сервисизация экономики
- : национализация экономики
- : индустриализация экономики
- : капитализация экономики

I:2

S: Индикатором сферы жизни, какого общества, является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить

- : доиндустриальное
- +: индустриальное
- : постиндустриальное
- : социалистического

I:2

S: Характеристики индустриального общества

- + : доминирующая характеристика деловой активности является производство товаров
- : доминирующая характеристика деловой активности является добывающая отрасль
- : доминирующая характеристика деловой активности является производство услуг
- : нет верного ответа

I:2

S: Особенности постиндустриального общества

- + : индикатором образа жизни является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить
- : жизнь – это игра против природы
- : машины и энергия доминируют в производстве
- : продуктивность производства зависит от объективных элементов природы

I:3

S: Общество, где из-за низкой продуктивности возникает большое количество людей, работающих или пригодных для работы в области личных и домашних услуг

- + : доиндустриальное
- : индустриальное
- : постиндустриальное
- : капиталистическое

I:3

S: Общество, где количество товаров, которыми обладает личность, является индикатором его образа жизни

- : доиндустриальное
- + : индустриальное
- : постиндустриальное
- : капиталистическое

I:1

S: Доминирующей характеристикой деловой активности индустриального общества является

- : производство услуг
- + : производство товаров
- : добывающая отрасль
- : сельское хозяйство

I:1

S: Доминирующей характеристикой деловой активности в доиндустриальном обществе является

- : производство услуг
- : производство товаров
- + : добывающая отрасль
- : сельское хозяйство

I:1

S: Доминирующей характеристикой деловой активности в постиндустриальном обществе является

- + : производство услуг
- : производство товаров
- : добывающая отрасль
- : сельское хозяйство

I:2

S: Стадия развития человеческого общества, где количество и качество услуг, которые человек может себе позволить является индикатором образа жизни

- : доиндустриальное общество
- : индустриальное общество
- +: постиндустриальное общество
- : социалистическое общество

I:1

S: Высокие требования к качеству услуг, определяемые административно-партийным аппаратом характерны для

- : царского периода (до 1917)
- +: советского периода (1950-1990)
- : российского перестроечного периода (1991-1999)
- : российского периода (после 2000)

I:2

S: Высокие требования к качеству услуг, определяемые конкурентным рыночным механизмом характерны для

- : царского периода (до 1917)
- : советского периода (1950-1990)
- +: российского перестроечного периода (1991-1999)
- : российского периода (после 2000)

Критерии оценки результатов тестирования.

5 баллов – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;

4 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 –99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

3 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 –79% от общего объема заданных тестовых вопросов;

2-1 балл – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

5.2.2. Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам. Контролируемая компетенция ОПК-3

Коллоквиум №1

1. Социально-культурная сфера. Ее элементы, структура, функции.
2. Место сервиса в сфере материального производства и непроизводственной сфере.
3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
4. Клиенты и их потребности в сервисной деятельности.
5. Поведение потребителей и модель принятия решения на покупку услуги.
6. Сущность «сервиса». Принципы современного сервиса.
7. Виды сервиса по времени его осуществления.
8. Фирменный сервис. Его преимущества.
9. Основные подходы к осуществлению сервиса.
10. Структура и функции непроизводственной сферы. Общие характеристики услуг непроизводственной сферы.
11. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании.

Коллоквиум №2

1. Рынок услуг. Структура, субъекты, особенности.

2. Территориальные аспекты развития рынка услуг. Закон Рейли.
3. Классификация услуг.
4. Этапы жизненного цикла услуг.
5. Психологический аспект культуры сервиса.
6. Этический аспект культуры сервиса.
7. Эстетический аспект культуры сервиса.
8. Инновационный аспект культуры сервиса.
9. Сервисная организация как система. Ее элементы.
10. Основные формы воздействия услуги.
11. Организационные формы сервисного обслуживания.
12. Специфика согласования спроса и предложения в сервисной деятельности.
13. Управление спросом в сфере услуг.
14. Управление предложением в сфере услуг.

### Коллоквиум №3

1. Факторы необходимости разработки и создания новых услуг.
2. Технологии разработки качества и ценности услуг.
3. Принципы разработки услуг.
4. Этапы процесса разработки и создания услуги.
5. Предпродажный сервис. Его особенности и этапы.
6. Виды послепродажного сервиса: техническое и гарантийное обслуживание.
7. Организация послепродажного сервиса.
8. Модель ценности услуги.
9. Модель качества обслуживания.
10. Принципы достижения качества обслуживания.
11. Принципы повышения качества услуги: восстановление услуги и гарантии услуги.
12. Защита прав потребителей.
13. Индивидуальное обслуживание – элемент сервисной деятельности. Его особенности.
14. Типовые характеристики продавцов и клиентов в системе сервиса.
15. Этапы процесса индивидуального обслуживания.
16. Международная торговля в области услуг. Причины глобализации сферы услуг.

Критерии формирования оценок по контрольным точкам (контрольные работы; коллоквиум).

5 баллов - ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов; обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала; имеет конспекты всех проведенных лекционных и практических занятий.

4 балла – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Обучающийся демонстрирует знание теоретического и практического материала по вопросам контрольной работы, допуская незначительные неточности при изложении материала; имеет конспекты по большей части проведенных лекционных и практических занятий.

3 балла – ставится за работу, если бакалавр правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с изложением части контрольных вопросов, дает неполный ответ; отсутствуют конспекты по большей части проведенных лекционных и практических занятий.

менее 3-х баллов – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы; отсутствуют конспекты всех проведенных лекционных и практических занятий.



### 5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Технология и организация сервисной деятельности» в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

### ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЭКЗАМЕН

#### Контролируемая компетенция ОПК-3

1. Социально-культурная сфера. Ее элементы, структура, функции.
2. Место сервиса в сфере материального производства и непроизводственной сфере.
3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
4. Клиенты и их потребности в сервисной деятельности.
5. Поведение потребителей и модель принятия решения на покупку услуги.
6. Сущность «сервиса». Принципы современного сервиса.
7. Виды сервиса по времени его осуществления.
8. Фирменный сервис. Его преимущества.
9. Основные подходы к осуществлению сервиса.
10. Структура и функции непроизводственной сферы. Общие характеристики услуг непроизводственной сферы.
11. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании.
12. Рынок услуг. Структура, субъекты, особенности.
13. Территориальные аспекты развития рынка услуг. Закон Рейли.
14. Классификация услуг.
15. Этапы жизненного цикла услуг.
16. Психологический аспект культуры сервиса.
17. Этический аспект культуры сервиса.
18. Эстетический аспект культуры сервиса.
19. Инновационный аспект культуры сервиса.
20. Сервисная организация как система. Ее элементы.
21. Основные формы воздействия услуги.
22. Организационные формы сервисного обслуживания.
23. Специфика согласования спроса и предложения в сервисной деятельности.
24. Управление спросом в сфере услуг.
25. Управление предложением в сфере услуг.
26. Категории новой продукции и возможности организации для планирования разработки новых услуг.
27. Факторы необходимости разработки и создания новых услуг.
28. Технологии разработки качества и ценности услуг.
29. Принципы разработки услуг.
30. Этапы процесса разработки и создания услуги.
31. Предпродажный сервис. Его особенности и этапы.
32. Виды послепродажного сервиса: техническое и гарантийное обслуживание.
33. Организация послепродажного сервиса.
34. Модель ценности услуги.
35. Модель качества обслуживания.

36. Принципы достижения качества обслуживания.
37. Принципы повышения качества услуги: восстановление услуги и гарантии услуги.
38. Защита прав потребителей.
39. Индивидуальное обслуживание – элемент сервисной деятельности. Его особенности.
40. Типовые характеристики продавцов и клиентов в системе сервиса.
41. Этапы процесса индивидуального обслуживания.
42. Международная торговля в области услуг. Причины глобализации сферы услуг.
43. Формы глобализации и концентрации производства услуг.
44. Информационные технологии в сервисной деятельности.

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:

«отлично» (30 баллов) – получают обучающиеся, которые свободно ориентируются в материале и отвечают без затруднений. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Работа выполнена полностью без ошибок, решено 100% задач;

«хорошо» (25 баллов) – получают обучающиеся, которые относительно полно ориентируются в материале, отвечают без затруднений, допускают незначительное количество ошибок. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий. Работа выполнена полностью, но имеются не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Допускаются незначительные неточности при решении задач, решено 70% задач;

«удовлетворительно» (20 баллов) – получают обучающиеся, у которых недостаточно высок уровень владения материалом. В процессе ответа на зачете допускаются ошибки и затруднения при изложении материала. Обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, решено 55% задач;

«неудовлетворительно» (15 баллов) – получают обучающиеся, которые допускают значительные ошибки. Обучающийся имеет лишь начальную степень ориентации в материале. В работе число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 50% задач.

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРУ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированной компетенций в рамках учебной дисциплины «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» в четвертом семестре является экзамен.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На экзамене студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На экзамене студент демонстрирует твердые знания материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На экзамене студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На экзамене студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

#### Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Категория компетенций	Результаты обучения (компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающего формирование компетенций
Обще-профессиональная	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон  ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с	знать: - основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристику, теорию организации обслуживания; - содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «клиент»,	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2); типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.3.).

		<p>заявленным качеством</p> <p>ОПК-3.3</p> <p>Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<p>«потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания»),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности;</li> <li>- основные задачи, принципы и виды современного сервиса;</li> <li>- организационные структуры и этапы становления службы сервиса;</li> <li>- критерии качества услуг и системы управления качеством;</li> <li>- современные тенденции в сфере сервисного обслуживания;</li> <li>- технологию организации индивидуального обслуживания;</li> <li>- основные аспекты культуры сервиса.</li> </ul>	
			<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;</li> <li>- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;</li> <li>- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;</li> <li>- анализировать и использовать формы взаимодействия между изготовителями и потребителями товаров на этапах пред- и послепродажного обслуживания;</li> <li>- формировать конкурентоспособную сервисную политику;</li> </ul>	<p>примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.).</p> <p>типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать работу организации по вопросам сервисной деятельности с учетом региональной, национальной, этнической, природно-климатической особенностей региона;</li> <li>- применять функции качества в сфере услуг и контролировать удовлетворенность клиентов</li> </ul>	
			владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками обслуживания предприятий сферы услуг с учетом природных и социальных факторов;</li> <li>- навыками и методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;</li> <li>- методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;</li> <li>- приемами изучения личности потребителя.</li> </ul>	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);  типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел 5.2.1);

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература:

1. Основы сервисной деятельности: учебное пособие /Г.А. Щербаков, Н.Г. Медведева, П.А. Сунгуров, Е.М. Редькина. — Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст: электронный //Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие /Л.Л. Руденко. — 3-е изд. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст: электронный //Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>
3. Техника и технология сервисной деятельности: учебное пособие /Ю.М. Елфимова, А.В. Трухачев, А.Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь: Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст: электронный //Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html>
4. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Текст]: Учебное пособие /Т.А. Джум, С.А. Ольшанская //Реком. УМО учеб. завед. РФ. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2019

1. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов: Тамбовский

государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — ISBN 978-5-8265-1384-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>

2. Сервисная деятельность: учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь: СевероКавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

## 7.2. Дополнительная литература:

1. Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебное пособие / С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. — М.: Евразийский открытый институт, 2011. — 358 с. — ISBN 978-5-374-00274-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10741.html>

2. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

3. Процессное управление в сервисе: учебное пособие / О. В. Ильина, Т. В. Копылова, Т. С. Хныкина, Г. Ю. Стародубцев. — СПб.: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2018. — 105 с. — ISBN 978-5-7422-6275-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83306.html>

4. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — ISBN 978-5-93252-351-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>

5. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум: учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц; под редакцией В. А. Назаркина. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>

6. Резник Г.А. и др. Сервисная деятельность: Учебник. /Г.А. Резник, Ю.С. Пономаренко, А.И. Маскаева. - М.: Инфра-М,2013.- 202с. - (Высшее образование. Бакалавриат).

7. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник. /Под ред. Ж.А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп.- М.: Изд.-торг. корп. «Дашков и К»,2012.- 284с.

8. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»,2012.- 220с.

9. Набрежных А.И. Бытовые приборы времени: Учебное пособие.- М.: Альфа-М.,2014.-384с. Илл.- (Сервис и туризм).

## 7.3. Периодические издания

1. Журнал «Вокруг света» (<http://www.vokrugsveta.ru/> ).

2. Журнал «GEO» (<http://www.geo.ru/> ).
3. Журнал «Вояж» (<http://www.voyagemagazine.ru/> ).
4. Газета «Туринфо» (<http://tourinfo.ru/> ).
5. Журнал «Турбизнес» (<http://www.tourbus.ru/> ).

#### 7.4. Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. Look Smart <http://www.looksmart.co.in>
3. Travel Search <http://www.travelsearch.com>
4. <http://www.unwto.org/index.php> - Всемирная туристическая организация.
5. <http://russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму.
6. <http://www.fasi.gov.ru/> - Федеральное агентство по науке и инновациям.
7. <http://minstm.gov.ru/> - Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ.
8. <http://www.turizm.ru/> -Новости туризма.
9. <http://turcatalog.com/> -Каталог туристических сайтов.

#### 7.5. Методические указания по проведению учебных занятий.

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

#### Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

#### Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, получать знания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль.

#### Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты



своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

#### Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Экзамен является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой. К экзамену допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На экзамене студент может набрать от 15 до 30 баллов.

В период подготовки к экзамену обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к экзамену включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;

- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы экзамена.

При подготовке к экзамену обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На экзамен выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Экзамен проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного экзамена на работу отводиться 60 минут.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения лекционных занятий и лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Технология и организация сервисной деятельности в туризме» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## 9. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видео увеличителей, программ не визуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других

технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу по дисциплине «Технология и организация сервисной деятельности в туризме»

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

на \_\_\_\_\_ учебный год

[illegible]

Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры экономики и финансов  
протокол № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /