



ФГОС ВО
(версия 3++)

**ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Рабочая программа дисциплины

ЧЕЛЯБИНСК

ЧГИК

2019

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»

Кафедра истории, музеологии и документоведения

ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Рабочая программа дисциплины

программа бакалавриата

«Историко-культурный туризм»

по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов
культурного и природного наследия

квалификация: бакалавр

Челябинск

ЧГИК

2019

УДК 338.46(073)

ББК 65я65

Т38

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (версия 3++) по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия.

Автор-составитель: Шицкова М. А., доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, канд. ист. наук, доцент.

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 18.04.2019

Экспертиза проведена 17.05.2019, акт № 2019/ МООКПН (ИКТ)

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 8 от 27.05.2019

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2020/21	протокол № 8 от 18.05.2020
2021/22	протокол № 8 от 31.05.2021
2022/23	протокол № 8 от 30.06.2022
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023

Т38 Технологии сервисной деятельности в туристской индустрии: рабочая программа дисциплины: программа бакалавриата «Туристско-рекреационное проектирование» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, квалификация : бакалавр / авт.-сост. М. А. Шицкова; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2019. – 39 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст : непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень

ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный
институт культуры, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	6
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	7
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	8
4.1. Структура преподавания дисциплины.....	8
4.1.1. Матрица компетенций.....	10
4.2. Содержание дисциплины.....	10
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	10
5.1. Общие положения.....	10
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	12
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	12
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	12
5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы.....	12
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	13
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	13
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	14
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	14
6.2.2. Описание шкал оценивания.....	15
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и (или) экзамене.....	15
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания.....	17
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	21
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и (или) экзамену.....	21
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.....	21
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы.....	22
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.....	22
6.3.4.1. Планы семинарских занятий.....	22
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	23
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	23
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).....	23
6.3.4.5. Тестовые задания.....	23
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.....	23

7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.....	25
7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы.....	25
7.2. Информационные ресурсы.....	25
7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы. 25	
7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	26
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	26
9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	31
Лист изменений в рабочую программу дисциплины.....	33

Аннотация

1.	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.17 Технологии сервисной деятельности в туристской индустрии
2.	Цель дисциплины	формирование у обучающихся научного систематизированного представления об основах сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания
3.	Задачи дисциплины заключаются в:	<ul style="list-style-type: none"> • формировании представления о сервисной деятельности; • определении места сервиса в жизнедеятельности человека, • анализе видов, качества, организации, оптимизации сервисных услуг; • анализе конкретного материала (визуального, информационного, листового, картографического) по вопросам
4.	Планируемые результаты освоения	УК-2
5.	Общая трудоемкость дисциплины	4 з.е. (144 час.)
6.	Разработчики	Шицкова М. А., доцент кафедры туризма и музееведения, доцент

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элементы компетенций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1.	Знать	теорию, принципы правового регулирования общественных отношений, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	теорию, принципы правового регулирования общественных отношений, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
	УК-2.2.	Уметь	применять методы нормативно-организационного и правового регулирования общественных отношений, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	применять методы нормативно-организационного и правового регулирования общественных отношений, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
	УК-2.3.	Владеть	навыками отбора оптимальных способов достижения поставленных целей исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	навыками отбора оптимальных способов достижения поставленных целей исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплиной «Основы туристской деятельности».

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении дисциплин: «Охрана культурного и природного наследия в России и за рубежом», «Туристско-рекреационное проектирование», «Управление проектами и бизнес-планирование в туризме», «Экономика и предпринимательство в сфере туризма», «Инновации в туризме», «Организация туроперейтинга» прохождении практик: ознакомительная, технологическая (фондовая), технологическая (экспозиционно-экскурсионная), преддипломная, подготовке к государственной итоговой аттестации.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 4 зачетных единиц, 144 часов

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	144	144
– Контактная работа (всего)	74,3	30
в том числе:		
лекции	20	6
семинары	20	8
практические занятия		
мелкогрупповые занятия		
индивидуальные занятия		
консультация в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)	2	2
иная контактная работа (ИКР) в рамках промежуточной аттестации	0,3	2
консультации (конс.)	5 % от лекционных час.	4
контроль самостоятельной работы (КСР)		4
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	43	107
– Промежуточная аттестация обучающегося – экзамен / защита курсовой работы: контроль	26,7	7

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ
(РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

4.1. Структура преподавания дисциплины

Таблица 3

Очная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)					с/р	Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа						
		лек.	сем.	практ.	инд.			
1	2	3	4	5	6	7	8	
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности								
Тема 1. Основы теории услуг	36	10	8			18		
Тема 2. Сущность системы сервиса	36	10	8			18		
<i>Итого в 2 сем.</i>	72	20	16			36		
Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме								
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	22	10	8			4		
Тема 4. Осуществление туристских услуг	21	10	8			3		
Экзамен и защита курсовой работы 3 семестр	29						Экзамен контроль – 26,7 ч. консПА – 2 час. ИКР – 0,3 час. /	
<i>Итого в 3 сем.</i>	72	20	16			7	29	
Всего по дисциплине	144	40	32			43	29	

Заочная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)					с/р	Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа						
		лек.	сем. / конс, КСР	практ. / конс, КСР	инд. / конс, КСР			
1	2	3	4	5	6	7	8	
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности								
Тема 1. Основы теории услуг	32	2				30		
Тема 2. Сущность системы сервиса	34	2	2			30		
Консультации	4							
Контроль самостоятельной работы	2							
<i>Итого в 2 сем.</i>	72	4	2/6			60		
Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме								
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	24	2	2			20		
Тема 4. Осуществление туристских услуг	31		4			27		
Консультации	4							
Контроль самостоятельной работы	2							
Экзамен и защита курсовой работы 3 семестр	11						Экзамен контроль – 7 ч. конс. ПА – 2 час. ИКР – 2 час.	
<i>Итого в 3 сем.</i>	72	2	6/6			47	11	

Всего по дисциплине	144	6	8/12			107	11
----------------------------	------------	----------	-------------	--	--	------------	-----------

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	УК-2
1	2
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	
Тема 1. Основы теории услуг	+
Тема 2. Сущность системы сервиса	+
Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме	
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	+
Тема 4. Осуществление туристских услуг	+
Экзамен 3 сем.	+
Всего по дисциплине	+

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Тема 1. Основы теории услуг. Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.

Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.

Тема 2. Сущность системы сервиса. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.

Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.

Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.

Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме

Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД) и Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКПД). Бытовые услуги; услуги пассажирского транспорта; услуги связи; жилищно-коммунальные услуги; услуги учреждений культуры; туристские и эксплуатационные услуги; услуги физической культуры и спорта; медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги; услуги правового характера; услуги банков; услуги в системе образования; услуги торговли и общественного питания, услуги рынков; прочие услуги.

Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.

Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.

Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.

Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.

Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.

Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.

Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.

Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).

Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.

Тема. 4. Осуществление туристских услуг. Социально-культурные услуги. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги.

Санаторно-оздоровительные услуги. Курорт. Санаторий. Пансионат. Бальнеологическая лечебница. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

Технологии сервисной деятельности в туризме. Организационно-управленческие технологии. Технологии выявления потребностей потребителей. Технологии коммуникаций с различными группами потребителей. Технология сегментации потребителей в сервисной деятельности. Технологии консультирования, согласования вида, формы и объема услуг. Технологии обеспечения эффективности процесса сервисной деятельности. Технологии оценки качества результатов сервисной деятельности.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Общие положения

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивида стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, семинарских занятиях. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

– в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, по подготовке курсовых работ, в ходе творческих контактов, при ликвидации

задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

– без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к семинарским занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение; научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

- формирование приверженности к будущей профессии;
- систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, владений;
- формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);
- развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;
- развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:

знать:

- систему форм и методов обучения в вузе;
- основы научной организации труда;
- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;

уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

владеть:

- навыками планирования самостоятельной работы;
- навыками соотнесения планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
- навыками проектирования и моделирования разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и владениям обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

5.2.1. Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов, темы	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		
Тема 1. Основы теории услуг	Самостоятельная работа № 1. Тема «Организация деятельности предприятия сервиса»	Проверка задания в форме обсуждения и защиты в малых группах
Тема 2. Сущность системы сервиса	Самостоятельная работа № 2. Тема «Гарантийное обслуживание»	Проверка задания в форме обсуждения и защиты в малых группах
Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме		
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	Самостоятельная работа № 3. Тема «Нормативно-правовое поле безопасности услуг»	Проверка задания в форме обсуждения и защиты в малых группах
Тема 4. Осуществление туристских услуг	Самостоятельная работа № 4. Тема «Специфика услуг в туризме»	Проверка задания в форме обсуждения и защиты в малых группах

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1.

Тема «Организация деятельности предприятия сервиса»

Цель работы: формирование профессиональных компетенций.

Задание и методика выполнения: Самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по каждому из представленных вопросов.

1. Сегментирование рынка услуг.
2. Динамика потребительского спроса на продукты.

Самостоятельная работа № 2. Тема «Гарантийное обслуживание»

Цель работы: формирование профессиональных компетенций.

Задание и методика выполнения: Самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по каждому из представленных вопросов.

1. Принципы гарантийного обслуживания
2. Функции гарантии.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Нормативно-правовое поле безопасности услуг»

Цель работы: формирование профессиональных компетенций.

Задание и методика выполнения: Самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по каждому из представленных вопросов.

1. Федеральные законы.
2. Система ГОСТов в туристской индустрии.

Самостоятельная работа № 4.

Тема «Специфика услуг в туризме»

Цель работы: формирование профессиональных компетенций.

Задание и методика выполнения: Самостоятельное изучение вопросов с использованием основной и дополнительной литературы. Составление конспекта по каждому из представленных вопросов.

1. Услуги туроператоров.

2. Услуги турагентов.
3. Услуги экскурсионных бюро.

5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

www.i-exam.ru – Единый портал интернет-тестирования в сфере образования.

Интернет-ресурс «Интернет-тренажеры. Подготовка к процедурам контроля качества» имеет два режима: «обучение» и «самоконтроль».

Режим обучения позволяет:

1. Работать в базе заданий без ограничения по времени.
2. Осуществлять проверку правильности выполнения задания. Она происходит сразу после ответа.
3. В случае выбора неправильного ответа выводится подсказка (правильное решение).

Режим самоконтроля позволяет:

1. Просмотреть структуру теста в соответствии с разделами и темами дисциплины.
2. Увидеть результат тестирования в процентах и с указанием усвоенных/неусвоенных тем.

Для преподавателей и обучающихся данный ресурс доступен 2 раза в год (как правило, это периоды: сентябрь – декабрь / март – июнь). Объявление об открытии доступа к ресурсу и «ключ пользователя» публикуются в локальной сети Интранет.

<http://fgosvo.ru/> – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования.

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал **Грамота.ру** – русский язык для всех.

<https://grants.culture.ru/> – Культура. Гранты России. Общероссийская база конкурсов и грантов в области культуры и искусства.

<https://openedu.ru> – Открытое образование.

<https://президентскиегранты.рф> – Фонд президентских грантов.

<https://rsv.ru> – Россия – страна возможностей.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1. Основы теории услуг	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. УК-2.2. УК-2.3.	– Семинар № 1. Тема «Услуги в современной экономике и их особенности как товара». – Самостоятельная работа № 1. Тема «Организация деятельности предприятия сервиса».
Тема 2. Сущность системы сервиса	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. УК-2.2. УК-2.3.	– Семинар № 2. Тема «Направления современного сервиса». – Самостоятельная работа № 2. Тема «Гарантийное обслуживание».
Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме			
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. УК-2.2. УК-2.3.	– Семинар № 3. «Проблематика обслуживания в контактной зоне. Качество сервисных услуг и его показатели». – Самостоятельная работа № 3. Тема «Нормативно-правовое поле безопасности услуг».
Тема 4.	УК-2. Способен	УК-2.1.	– Семинар № 4. «Специфика

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
Осуществление туристских услуг	определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2.	туристических услуг». – Самостоятельная работа № 4. Тема «Специфика услуг в туризме»
		УК-2.3.	

Таблица 7

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1. Основы теории услуг	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1.	– Вопросы к экзамену (3 семестр) № теоретических вопросов: 1,2 № практико-ориентированных заданий: 1,2,3
		УК-2.2.	
		УК-2.3.	
Тема 2. Сущность системы сервиса	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся	УК-2.1.	– Вопросы к экзамену (3 семестр) № теоретических вопросов: 3-5 № практико-ориентированных заданий: 1,2,3
		УК-2.2.	
		УК-2.3.	

	ресурсов и ограничений		
Раздел 2. Организация и технологии сервисной деятельности в туризме			
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1.	– Вопросы к экзамену (3 семестр) № теоретических вопросов: 6-14 № практико-ориентированных заданий: 1,2,3
		УК-2.2.	
		УК-2.3.	
Тема 4. Осуществление туристских услуг	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1.	– Вопросы к экзамену (3 семестр) № теоретических вопросов: 15-17 № практико-ориентированных заданий: 1,2,3
		УК-2.2.	
		УК-2.3.	

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
1	2	3
УК-2. Способен	– понимает круг задач в	Обучающийся обладает необходимой

<p>определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;</p> <p>– применяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;</p> <p>– способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.</p>	<p>системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.</p>
--	---	---

Таблица 9

Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Входное тестирование, самоанализ, устный опрос и др.
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; семинары; самостоятельная работа: устный опрос по диагностическим вопросам; самостоятельное решение контрольных заданий.
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций	Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.	Экзамен: – ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-

		<p>ориентированных заданий.</p> <p>Защита курсовой работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – качество изложения материала; – наличие собственных обобщений и выводов, рекомендаций, понимания проблем и перспектив изучения темы; – корректное использование опубликованных источников и электронных ресурсов; – уровень оформления работы, соответствующий требованиям методических указаний.
--	--	--

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
Отлично	<p>Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и владения, определенные программой.</p> <p>Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу.</p> <p>Обучающийся способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы.</p> <p>Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования соответствующих компетенций.</p>
Хорошо	Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
	<p>результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, владениями по дисциплине.</p> <p>Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов.</p> <p>Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.</p>
Удовлетворительно	<p>Результат обучения показывает, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине.</p> <p>Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов.</p> <p>Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и владений для решения практико-ориентированных задач.</p>
Неудовлетворительно	<p>Результат обучения обучающегося свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине.</p> <p>Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что обучающийся не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине.</p> <p>Обучающийся допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.</p>

Критерии оценки			Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Уровень усвоения материала, предусмотренного программой				
Умение выполнять задания, предусмотренные программой				
Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой				

Уровень знакомства с дополнительной литературой				
Уровень раскрытия причинно-следственных связей				
Уровень раскрытия междисциплинарных связей				
Педагогическая ориентация (культура речи, манера общения, умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию)				
Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)				
Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса				
Деловые и волевые качества обучающегося: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность				
Выполнение практического задания				
Общая оценка				

Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых материалов института

Оценка по номинальной шкале	% правильных ответов, полученных на тестировании
Отлично	от 90 до 100
Хорошо	от 75 до 89,99
Удовлетворительно	от 60 до 74,99
Неудовлетворительно	менее 60

Таблица 11

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания

Устное выступление (семинар, доклад)

Дескрипторы	Образцовый, примерный;	Законченный, полный	Изложенный, раскрытый	Минимальный ответ	Оцен
--------------------	-------------------------------	----------------------------	------------------------------	--------------------------	-------------

	достойный подражания ответ (отлично)	ответ (хорошо)	ответ (удовлетворительно)	(неудовлетворительно)	ка
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	
Представление	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Используются все необходимые профессиональные термины.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано большинство необходимых профессиональных терминов.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Профессиональная терминология использована мало.	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	
Оформление	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3–4 ошибки в представляемой информации.	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	

Ответы на вопросы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Только ответы на элементарные вопросы.	Нет ответов на вопросы.	
Умение держаться на аудитории, коммуникативные навыки	Свободно держится на аудитории, способен к импровизации, учитывает обратную связь с аудиторией.	Свободно держится на аудитории, поддерживает обратную связь с аудиторией.	Скован, обратная связь с аудиторией затруднена.	Скован, обратная связь с аудиторией отсутствует, не соблюдает нормы речи в простом высказывании.	
Итого					

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Материалы для подготовки к экзамену

Таблица 12

**Материалы, необходимые для оценки знаний
(примерные теоретические вопросы)**

к экзамену

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1	Понятие «услуга». Виды и функции услуг.	УК-2
2	Жизненный цикл услуги	УК-2
3	Сервис как деятельность. Виды сервисной деятельности	УК-2
4	Принципы и задачи современного сервиса	УК-2
5	Классификация потребностей в сервисе	УК-2
6	Этапы процесса обслуживания. Понятие «контактной зоны»	УК-2
7	Характеристика общероссийский классификаторов по видам деятельности	УК-2
8	Материальные услуги (транспортные)	УК-2

9	Материальные услуги (общественного питания)	УК-2
10	Материальные услуги (розничной и оптовой торговли)	УК-2
11	Социально-культурные услуги (туристские и экскурсионные)	УК-2
12	Социально-культурные услуги (санаторно-оздоровительные)	УК-2
13	Социально-культурные услуги (гостиничные)	УК-2
14	Договорные обязательства в сервисе	УК-2
15	Технология сегментации потребителей в сервисной деятельности и туризме. Технологии выявления потребностей потребителей. Технологии коммуникаций с различными группами потребителей	УК-2
16	Технологии консультирования, согласования вида, формы и объема услуг	УК-2
17	Организационно-управленческие технологии сервисной деятельности в туризме. Технологии обеспечения эффективности процесса сервисной деятельности. Технологии оценки качества результатов сервисной деятельности	УК-2

Таблица 13

**Материалы, необходимые для оценки умений и владений
(примерные практико-ориентированные задания)**

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1	Дайте определения базовым терминам дисциплины (базовые потребности, бытовые потребности, гуманитарный сервис, материальная потребность, информационно-коммуникационный сервис, обслуживание, потребитель, потребность, предприятие сферы услуг, профессиональная этика работников сервиса, работник контактной зоны и заказчик, сервис, социальная сфера, социально-культурная услуга, сфера обслуживания населения, услуга)	УК-2
2	Изобразите пирамиду потребностей А. Маслоу. Дайте характеристику ступеней пирамиды.	УК-2
3	Изобразите кривую жизненного цикла туристского продукта. Прокомментируйте этапы цикла.	УК-2

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине

Написание рефератов (эссе, творческих заданий) не предусмотрено.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы

Технологии сервисной деятельности в туристской индустрии: метод. указания по подготовке и защите курсовой работы: программа бакалавриата «Туристско-рекреационное проектирование» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, квалификация : бакалавр / авт.-сост. М. А. Шицкова; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2019. – X с. – (ФГОС ВО версия 3++).

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций

6.3.4.1. Планы семинарских занятий

Семинар № 1. Тема «Услуги в современной экономике и их особенности как товара»

(проходит в форме дискуссии).

Вопросы для обсуждения:

1. Рынок услуг и его особенности.
2. Покупательский риск в сфере услуг.
3. Сегментирование рынка услуг.

Семинар № 2. Тема «Направления современного сервиса»

(проходит в форме дискуссии).

Вопросы для обсуждения:

1. Основные подходы к осуществлению сервиса.
2. Принципы современного сервиса.
3. Тенденции современного сервиса.

Семинар № 3. Тема «Проблематика обслуживания в контактной зоне. Качество сервисных услуг и его показатели»

(проходит в форме дискуссии).

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «контактной зоны».
2. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности.
3. Профессионализм персонала.
4. Качество услуги.
5. Качество обслуживания.
6. Система показателей услуг.
7. Основные характеристики качества.

Семинар № 4. Тема «Специфика туристических услуг»

(проходит в форме дискуссии).

Вопросы для обсуждения:

1. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
2. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практические занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

6.3.4.5. Тестовые задания

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме выбора одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности), кейс-задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 301 от 05.04.2017) и локальными актами (положениями) образовательной организации «Об организации учебной работы» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 24.09.2018).

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации: экзамен. Обучающийся должен:

- принимать участие в семинарских занятиях;
- своевременно и качественно выполнять практические работы;
- своевременно выполнять самостоятельные задания;
- пройти промежуточное тестирование.

4. Во время промежуточной аттестации используются:

- бланки билетов (установленного образца);
- список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на экзамен;
- описание шкал оценивания.

1. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптированы за счет использования специализированного оборудования для

инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы¹

1. Андреев, Е. А. Сервисология : учебное пособие / Е. А. Андреев ; Челяб. гос. акад. культуры и искусств. - Челябинск : ЧГАКИ, 2014. - 98 с. –Текст : электронный // Руконт : электронно-библиотечная система. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/293646> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. С. Иванова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2016. — 232 с. — ISBN 978-5-94047-256-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144179> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Левшина, О. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 115 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм : учебник / А. В. Трухачев, И. В. Таранова. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 396 с. — ISBN 978-5-9596-0862-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/61125> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2. Информационные ресурсы

7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных:

Библиотека диссертаций и рефератов России.– Режим доступа: <http://www.dslib.net>

Единое окно доступа к информационным ресурсам.– Режим доступа: <http://window.edu.ru>

Единый портал интернет-тестирования в сфере образования. – Режим доступа: www.i-exam.ru

«Киберленинка» Научная электронная библиотека.– Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

Научная электронная библиотека E-library.– Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

Национальная электронная библиотека – Режим доступа: <http://xn--90ax2c.xn--plai/>

Национальный открытый университет.– Режим доступа : <http://www.intuit.ru/>

¹ Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образовательный ресурс по AdobePhotoshop.– Режим доступа:
<http://photoshoplessons.ru/>

Росинформкультура: рос.система науч.-информ. Обеспечения культур. Деятельности:
офиц. сайт. – Режим доступа: <http://infoculture.rsl.ru/RSKD/main.htm>

Российская книжная палата.– Режим доступа: <http://www.bookchamber.ru/>

ФГУП НТЦ «Информрегистр» .– Режим
доступа:<http://inforeg.ru/about/itemlist/category/49-obshhie-svedeniya>

ЭБС «Лань» – Режим доступа:<http://e.lanbook.com>

ЭБС «Рукопт» – Режим доступа: <http://rucont.ru>

Электронная библиотека диссертаций РГБ – Режим доступа:<http://www.dslib.net;>

Polpred.com. Обзор СМИ. Россия и зарубежье – Режим доступа:
<http://polpred.com/news>

WebofSciense – Режим доступа: <https://webofscience.com>.

Информационные справочные системы:

Гарант,

Консультант+

Использование информационных систем по дисциплине не предусмотрено

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<http://www.intuit.ru/> – Национальный открытый университет

<http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму РФ

www.i-exam.ru – Единый портал интернет-тестирования в сфере образования.

<http://www.tourdom.ru> – журнал «Туризм»

<http://www.tourbus.ru/>- журнал «Туристический бизнес»

<http://www.tpnews.ru/>- журнал «туризм: практика, проблемы, перспективы»

<http://www.tourinfo.ru/> - журнал «Турифо»

<http://www.rtg.ru/> - «Российская туристская газета»

<http://www.voyagemagazine.ru> – журнал «Вояж»

<http://www.d-mir.ru/>- «Туризм и отдых»

<http://www.geo-on-line.newmail.ru/>- журнал «GEO»

<http://www.oip.ru/>- журнал «Отдых и путешествия»

<http://www.rustur.ru> – журнал «Отдых в России»

<http://www.lumarx.com/Aboutrjet.htm> - российский журнал «Экотуризм»

<http://www.kommersant.ru> - газета «Коммерсант-Туризм»

http://www.kfrmat.ru/tostudents/library/periodic_review/- обзор статей из журналов «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес» на сайте Российской международной академии туризма

<http://ucpr.arbicon.ru/vnac00.htm> - «Вестник Национальной академии туризма»

http://www.pressa.ru/Docsfile/list/id_pub/50229- журнал «Путешествие по России»

<http://www.pressa.ru/Themecontent/show/pade/2/tema/Sport-Puteshestviya/sort/pop/> - электронные версии печатных изданий по вопросам туризма

http://www.mgus.ru/science-journal/present_problem_of_service_and_tourism/- журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

<http://www.ttg-russia.ru/>- Туристская деловая газета

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение обучающимися дисциплины предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературой, указанной в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе проведения семинарских (практических, индивидуальных) занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Основой для подготовки обучающегося к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы).

Основной целью семинарских занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы, обсуждение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. При обсуждении на семинарах сложных и дискуссионных вопросов и проблем используются методики интерактивных форм обучения (*дискуссия, проект*), что позволяет погружать обучающихся в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки умений и владений.

Для успешной подготовки к семинарским занятиям обучающиеся в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журнале: *«Современные проблемы сервиса и туризма»*.

Основной целью практических занятий является отработка профессиональных умений и владений навыками. В зависимости от содержания практического занятия

могут быть использованы методики интерактивных форм обучения. Основное отличие активных и интерактивных упражнений и заданий в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журнале: *«Современные проблемы сервиса и туризма»* (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Таблица 14

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	Текущий (аттестация)
Экзамен	Формы отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Зачеты служат формой проверки качества выполнения обучающимися учебных работ, усвоения учебного материала практических и семинарских занятий. Экзамен служит для оценки работы обучающегося в течение срока обучения по дисциплине (модулю) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения владения навыками самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Промежуточный
Конспекты	Вид письменной работы для закрепления и проверки знаний, основанный на умении «свертывать информацию», выделять главное.	Текущий (в рамках лекционных занятия или сам. работы)
Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках семинара)
Курсовая работа	Вид самостоятельной письменной работы, направленный на выявление степени освоения базовых проблем дисциплины (модулей) и выработку соответствующих компетенций.	Промежуточный
Семинар	Один из основных методов обсуждения учебного материала и инструмент оценки степени его усвоения. Семинары проводятся по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы с целью углубленного изучения дисциплины, привития обучающимся владения навыками самостоятельного поиска и анализа информации, формирования и развития научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое	Текущий

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения учебных занятий по дисциплине оснащены оборудованием (учебная мебель) и техническими средствами обучения (компьютерная техника, мультимедийное оборудование, проводной интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

– лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office 2007, Google Chrome, Internet Explorer, Русский музей: виртуальный филиал, Конструктор мультимедийных презентаций (на основе коллекций Русского музея)

Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2024/25		5.2.1. Содержание самостоятельной работы	Самостоятельная работа № 4.
2024/25			
2024/25			
2024/25			

Учебное издание

Автор-составитель

Марина Александровна **Шицкова**

ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Рабочая программа дисциплины

программа бакалавриата

«Историко-культурный туризм»

по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов
культурного и природного наследия

квалификация: бакалавр

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати

Формат 60x84/16

Заказ

Объем 1,5 п. л.

Тираж 100 экз.

Челябинский государственный институт культуры

454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а

Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф