

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт международных отношений  
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский



» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Галанин С.Ф. (Кафедра всемирного культурного наследия, Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия), SFGalanin@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3	Способность к организации деятельности по реализации экскурсионных услуг
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

основные этапы и правила организации деятельности по реализации экскурсионных услуг; требования к созданию и управлению проектом в индустрии гостеприимства на всех этапах его жизненного цикла.

Должен уметь:

организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг; управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла.

Должен владеть:

навыками по организации деятельности в сфере реализации экскурсионных услуг; навыками управления проектом в сфере индустрии гостеприимства на всех этапах его жизненного цикла.

Должен демонстрировать способность и готовность:

к организации деятельности по реализации экскурсионных услуг; к управлению проектом на всех этапах его жизненного цикла.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.06 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.04.02 "Туризм (Международный туризм)" и относится к вариативной части. Осваивается на 1 курсе в 1 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) на 180 часа(ов).

Контактная работа - 54 часа(ов), в том числе лекции - 18 часа(ов), практические занятия - 36 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 126 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 1 семестре.

### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	1	2	4	0	14

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Сервисная деятельность в России	1	2	4	0	14
3.	Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности	1	2	4	0	14
4.	Тема 4. Индустрия гостеприимства и особенности ее функционирования	1	2	4	0	14
5.	Тема 5. Основы организации сервисной деятельности	1	2	4	0	14
6.	Тема 6. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса	1	2	4	0	14
7.	Тема 7. Этика и психология сервисной деятельности	1	2	4	0	14
8.	Тема 8. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители	1	2	4	0	14
9.	Тема 9. Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства	1	2	4	0	14
	Итого		18	36	0	126

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей

1. Сущность сервисной деятельности. 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. 3. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. 4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. 5. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. 6. Зарождение и развитие услуг. 7. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. 8. Сервисная деятельность в развивающихся странах. 9. Изучение потребностей как основа формирования рынка сервиса в индустрии гостеприимства. 10. Сервис как один из главных инструментов конкуренции на развитых рынках.

##### Тема 2. Сервисная деятельность в России

1. Объективные факторы развития сервисной деятельности в российском обществе. 2. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства в России. 3. Роль государственных механизмов в развитии индустрии гостеприимства. 4. Вопросы истории развития индустрии гостеприимства в России. 5. Сущность современного подхода к развитию индустрии гостеприимства в России. 6. Рост спроса на услуги индустрии гостеприимства. 7. Малый и средний бизнес как основные участники российского рынка индустрии гостеприимства. 8. Повышение ориентированности индустрии гостеприимства на иностранного потребителя. 9. Внедрение международных стандартов сервисной деятельности в России. 10. Проблемы сервисной деятельности в индустрии гостеприимства в современной России.

##### Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности

1. Основные факторы развития сервисной деятельности. 2. Зависимость сервисной деятельности от географических факторов. 3. Влияние на сервисную деятельность поведенческих (социально-психологических) факторов. 4. Роль демографических факторов в развитии сервисной деятельности. 5. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности. 6. Выполнение государством сервисных функций. 7. Первичные (витальные) и социальные потребности. 8. Уровень развития экономики и хозяйственная система страны как фактор, влияющий на сервисную деятельность в индустрии гостеприимства. 9. Мораль и культурные традиции, сложившиеся в обществе. 10. Традиции потребления и представление о комфорте, средний уровень жизни как факторы развития индустрии гостеприимства.

##### Тема 4. Индустрия гостеприимства и особенности ее функционирования

1. Классификации сервисных услуг. 2. Основные сектора индустрии гостеприимства. 3. Гостиничный сектор. 4. Сектор предприятий питания. 5. Сектор транспорта. 6. Сектор досуга и развлечений. 7. Экскурсионное обслуживание. 8. Российский классификатор услуг. 9. Жизненный цикл услуги. 10. Разработка услуги. 11. Внедрение услуги на рынок. 12. Рост спроса на услугу. 13. Зрелость услуги, насыщение рынка услугой. 14. Снижение спроса. 15. Ценность услуги. 16. Культура обслуживания.

##### Тема 5. Основы организации сервисной деятельности

1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства. 2. Процесс обслуживания потребителя сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. 3. "Контактная зона" как основная сфера реализации сервисной деятельности. 4. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания. 5. Модель "Лестницы гостеприимства". 6. Особенности продукта. 7. Понятие "атмосфера" как совокупность эмоциональных идентификаторов. 8. Основные принципы организации обслуживания. 9. Фактор возврата. 10. Роль отзывов как критерия оценки качества сервисной деятельности в индустрии гостеприимства.

#### **Тема 6. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса**

1. Показатели качества сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. 2. Качество услуг и обслуживания. 3. Управление качеством сервисной деятельности. 4. Стандарты качества и нормы безопасности в индустрии гостеприимства. 5. Качество сервисного продукта как комплекс полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания. 6. Удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей на уровне требований, сопоставимых как с национальными традициями, так и с мировыми стандартами. 7. Качество сервисной деятельности как объективная характеристика, отвечающая запросам и нуждам потребителей. 8. Государственное регулирование качества и безопасности сервисной деятельности индустрии гостеприимства. 9. Основные правовые акты, регулирующие сервисную деятельность в индустрии гостеприимства. 10. Проблема соответствия потребительским ожиданиям.

#### **Тема 7. Этика и психология сервисной деятельности**

1. Профессиональное поведение и этикет в индустрии гостеприимства. 2. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе. 3. Этика в общении с потребителем. 4. Этикет в общении с клиентом. 5. Психологические особенности делового общения в сфере индустрии гостеприимства. 6. Основные правила сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. 7. Методы поощрения персонала за действия, ориентированные в отношении потребителя. 8. Коммуникативная культура как важная часть организации сервисной деятельности. 9. Преодоление барьеров общения. 10. Профессиональные качества работника индустрии гостеприимства.

#### **Тема 8. Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства и её потребители**

1. Турист и гость как потребитель услуг. 2. Роль турагента и туроператора в индустрии гостеприимства. 3. Специфика продукта в индустрии гостеприимства по отношению к потребителю. 4. Обеспечение качества сервисной деятельности. 5. Изучение потребителей. 6. Понятие клиентоориентированности. 7. Лояльность как результат сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. 8. Приемы формирования потребительской лояльности. 9. Обратная связь. 10. Интернет как коммуникационная среда взаимодействия с потребителем в индустрии гостеприимства.

#### **Тема 9. Специфика сервисной деятельности индустрии гостеприимства**

1. Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности. 2. Специфика услуги в индустрии гостеприимства. 3. Гостиничный продукт как комплекс сервисных услуг. 4. Понятие и виды гостиничных услуг. 5. Критерии качества гостиничных услуг. 6. Современные тенденции развития гостиничного сервиса. 7. Специфика туристических, экскурсионных услуг. 8. Туристические услуги и их классификация. 9. Качество туристических услуг. 10. Определяющая роль персонала в качестве услуг индустрии гостеприимства.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкурпат. ? СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. ? 314 с. - [http://static12.insales.ru/files/1/5000/1348488/original/2013\\_ГостиничноеДело.pdf](http://static12.insales.ru/files/1/5000/1348488/original/2013_ГостиничноеДело.pdf)

Иванова Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. ? СПб.: Издательство Санкт-Петербургского академического университета, 2016. ? 232 с.: ил. - [http://www.spbume.ru/file/pages/74/9\\_ivanova\\_2016.pdf](http://www.spbume.ru/file/pages/74/9_ivanova_2016.pdf)

Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства. - Серия ?Социально-культурный сервис и туризм? Текст предоставлен правообладателем [http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=9315788](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=9315788) Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие 2-е изд., стер. : ФЛИНТА; Москва; 2015 - [http://mega-eworld.com/upload/iblock/cdf/pdf\\_bk\\_2730\\_teoricheskie\\_osnovy\\_gostepriimstva\\_tatyana\\_cherevichkobook.a4.pdf](http://mega-eworld.com/upload/iblock/cdf/pdf_bk_2730_teoricheskie_osnovy_gostepriimstva_tatyana_cherevichkobook.a4.pdf)

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

## **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии - <http://www.ratanews.ru>

Современный отель. Искусство гостеприимства. Журнал - <http://www.hotelexecutive.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - <https://www.frontdesk.ru/novosti>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Во время лекции рекомендуется вести конспект учебного материала. Особое внимание должно быть обращено на определения, категории, формулировки, раскрывающие содержание важнейших вопросов лекции, а также фиксировать научные выводы и практические рекомендации. Также рекомендуется отмечать эффективные приемы ораторского мастерства лектора для последующего их использования в процессе освоения ораторского искусства. Обращать внимание на логику изложения материала, структуру его подачи, систему аргументов и доказательств основных положений лекции. Рекомендуется оставлять в конспектах лекции поля, на которых можно делать определенные отметки и комментарии из рекомендованной литературы, а также в результате самостоятельного осмысления и работы над конспектом лекции. Поля позволяют подчеркнуть важность наиболее значимых положений лекции. Рекомендуется задавать преподавателю по итогам прослушанной лекции вопросы, особенно по наиболее значимым или не вполне выясненным в процессе лекции моментам.
практические занятия	Разъяснения по выполнению заданий к практическим занятиям: 1. Внимательно изучите материал по указанной теме. 2. Познакомьтесь с соответствующими разделами основной и дополнительной литературы. Используйте справочную литературу и Интернет-ресурсы. 3. Выполняйте все домашние задания вовремя. Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы. При оценке подготовленности студента к практическим занятиям преподавателем оцениваются: 1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей. 2. Соответствие выводов и их убедительность. 3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению). 4. Качество и ценность полученных результатов (спорность или однозначность выводов). 5. Использование литературных источников. 6. Культура изложения.
самостоятельная работа	При самостоятельном изучении рекомендованной литературы следует делать конспект. Правила конспектирования: 1. Записать название конспектируемого произведения (или его части) и выходные данные. 2. Прочитать текст и осмыслить основное его содержание. 3. Составить план - основу конспекта. 4. Конспектируя, оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов, требующих разъяснений. 5. Запись вести своими словами, это способствует лучшему осмыслению текста. 6. Применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений. 7. Можно пользоваться цветом для выделения тех или иных информативных узлов в тексте. У каждого цвета должно быть строго однозначное, заранее предусмотренное назначение.
зачет	Методические указания по подготовке к зачету: Зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной форме по вопросам по всем темам курса. Студенту дается время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. Подготовка к зачету - это завершающий, наиболее активный этап самостоятельной работы студента над учебным курсом. Студенту необходимо внимательно разобраться в записях лекций и в материалах практических занятий, систематизировать и упорядочить накопленные знания. Каждая тема имеет свои узловые, основные, концептуально обобщающие вопросы, вокруг которых собирается все остальное. Студент, способный ответить на основные вопросы курса, может считать себя подготовленным. Зачет проводится в форме свободной беседы, в которой студент может выражать свою точку зрения, но обязательно с соответствующей аргументацией.

#### 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.04.02 "Туризм" и магистерской программе "Международный туризм".



Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.06 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм  
Профиль подготовки: Международный туризм  
Квалификация выпускника: магистр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2018

**Основная литература:**

Резник Г. А. и др. Сервисная деятельность: Учебник: 1 - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2018 - 202с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=967867>

Матюхина Ю. А. Индустрия туризма: 1 - Москва: Издательство 'Флинта', 2013 - 312с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=462825>

Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2013 - 496с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=391984>

Свириденко Ю.П. и др. Сервисная деятельность: Учебное пособие: 2 - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2017 - 174с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=760143>

**Дополнительная литература:**

Можаева Н. Г. и др. Индустрия гостеприимства. Практикум: Учебное пособие: 1 - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2018 - 120с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=968928>

Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): Учебное пособие: 1 - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2017 - 432с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=858241>

Брашнов Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: 1 - Москва: НОУ ВПО Издательство Московского психолого-социального университета (МПСУ), 2013 - 224с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=465410>

Барчуков И. С. и др. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для вузов - Москва: ООО 'Научно-издательский центр ИНФРА-М', 2012 - 204с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=231848>

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.06 Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.