Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра маркетинга и торгового дела

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры _____
Протокол от «___» _____201_ г.
№_____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.4.1 Введение в профессию

по направлению подготовки
38.03.06 – Торговое дело
Направленность (профиль) "Международный маркетинг"

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2018

Москва, 2018 г.

Автор-составитель:

Пичугина О.А., канд. филол., наук, преподаватель

Заведующая кафедрой, к.э.н., доцент Л.С. Латышова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....Ошибка! Закладка не определена.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВООшибка! Закладка не определена.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля) Ошибка! Закладка не определена.

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)....8

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) Ошибка! Закладка не определена.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....Ошибка! Закладка не определена.6

6.1. Основная литература. .....**Ошибка! Закладка не определена.**

6.2. Дополнительная литература.....**Ошибка! Закладка не определена.**

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**Ошибка! Закладка не определена.**

6.4. Нормативные правовые документы. .....**Ошибка! Закладка не определена.**

6.5. Интернет-ресурсы. .....**Ошибка! Закладка не определена.**

6.6. Иные источники. .....**Ошибка! Закладка не определена.**

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы
Ошибка! Закладка не определена.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Введение в профессию» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК -2	Способность осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, проводить инвентаризацию, определять и минимизировать затраты материальных и трудовых ресурсов, а также учитывать и списывать потери	ПК -2.1	Способность к управлению торгово-технологическими процессами с учетом аспектов безопасности жизнедеятельности.
ПК -8	Готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	ПК -8.2	Готовность к организации необходимого уровня качества торгового обслуживания с учетом требований безопасности жизнедеятельности.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Формирование трудовых функций, связанных с организацией, учетом и контролем закупок. Готовность к организации необходимого уровня качества торгового	ПК-2.1 ПК-8.2	**на уровне знаний:** вопросов периодизации развития сервиса, организации торговли в мировом и национальном масштабах; **на уровне умений:** анализа основных практических направлений и проблем взаимодействия предприятия торговли и его клиентов; **на уровне навыков:** формировать и поддерживать клиентурные отношения; анализа основных теоретических направлений и проблем взаимодействия предприятия торговли и его

обслуживания с учетом требований безопасности жизнедеятельности.		клиентов.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.2.1 «Введение в профессию» осваивается во 2 семестре по очной форме и в ___ семестре по очно-заочной форме, общая трудоемкость – 4 зачетные единицы (144 часа).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области поведения в поликультурном мире, готовности и способности вести диалог с другими людьми, достижения в нём взаимопонимания, а также на приобретенные ранее умения и навыки продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты; самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учётом гражданских и нравственных ценностей.

Дисциплина реализуется после изучения предыдущего уровня образования.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины (модуля), час.**												
		Всего	**Семестр (триместр), курс[3]**											
				2								0	1	2
Очная форма обучения														
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***40***		***40***										
лекционного типа (Л)		***20***		***20***										
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)														
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***20***		***20***										
контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)														
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***68***		***68***										
Промежуточная аттестация	**форма**	***Экзамен***		***Экзамен***										
	час.	***36***		***36***										
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***144/4***		***144/4***										

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Содержание дисциплины

Н/п	**Наименование тем (разделов)**	**Содержание тем (разделов)**
1	Основные сферы торговли в современном обществе	Основные направления торговой деятельности.

2	Профессиональный язык в торговле	Профессиональная терминология в международной торговле
3	Основные виды торговли	Типа и виды международной торговли
4	Торговля и услуги	Различия торговли товарами и услугами. Медународные торговые компании.
5	Маркетолог в сфере международного бизнеса	Кадровые особенности рынка международной торговли
6	Правовые, этические и эстетические основы международной торговли	Особенности правового регулирования торговой деятельности

Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Раздел 1	Основные сферы торговли в современном обществе	18	3		3		12	Диспут
Раздел 2	Профессиональный язык в торговле	18	3		3		12	Диспут
Раздел 3	Основные виды торговли	18	3		3		12	Эссе
Раздел 4	Торговля и услуги	18	3		3		12	Диспут
Раздел 5	Маркетолог в сфере международного бизнеса	18	3		3		12	Эссе
Раздел 6	Правовые, этические и эстетические основы международной торговли	18	5		5		8	Эссе
Промежуточная аттестация		36						экзамен
	Всего:	**144**	**20**		**20**		**68**	

*Примечание: * – формы текущего контроля успеваемости: доклад (ДО), рабочая тетрадь (РТ), дискуссия (ДИ),, эссе (Э), диспут (Д).*

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающегося и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
– при проведении занятий семинарского типа:
- *диспут;*
- *эссе.*

– при проведении экзамена:
ответ на вопросы билета.

4.1.2. Экзамен проводится в форме ответов на вопросы билета.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Темы для диспута

1. Общая характеристика торговли в обществах древнего мира.
2. Торговые услуги Западной Европы в эпоху средневековья.
3. Назовите основные исторические этапы формирования туристской политики (на примере……)
1. Классификация видов услуг и сервисной деятельности.
2. Внешние условия повышения культуры обслуживания.
3. Правила обслуживания.
4. Время исполнения услуги.
5. Система сертификации услуги.
6. Государственная поддержка развития сферы услуг.
7. Качество услуги.
8. Качество обслуживания.
9. Свойство услуги (обслуживания).
10. Показатель качества услуги (обслуживания).
11. Уровень качества услуги (обслуживания).
12. Контроль качества услуги (обслуживания).
13. Система качества торговых услуг.
14. Материальная услуга.
15. Защита прав потребителей.
16. Виды торговых инноваций.
17. Прогрессивные формы обслуживания.

Темы эссе:

1. Понятия и терминология в торговой деятельности. Определение сервиса, различие между продуктом и услугой, услугой и сервисом.
2. Сфера торговли и её возрастающее значение на современном этапе функционирования и развития производственной деятельности.
3. Природа, содержание и категории торговых услуг. Классификация услуг и их характеристика. Формирование рынка услуг.
4. Сущность сервиса. Сервис как средство удовлетворения потребностей человека.
5. Принципы современного сервиса. Элементы сервисной стратегии.
6. Виды сервиса и их общая характеристика.
7. Понятие жизненного цикла торговых услуг.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК -2	Способность осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, проводить инвентаризацию, определять и минимизировать затраты материальных и трудовых ресурсов, а также учитывать и списывать потери	ПК -2.1	Способность к управлению торгово-технологическими процессами с учетом аспектов безопасности жизнедеятельности.
ПК -8	Готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	ПК -8.2	Готовность к организации необходимого уровня качества торгового обслуживания с учетом требований безопасности жизнедеятельности.

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос сформулируйте и обоснуйте свою позицию, приведите конкретные примеры:

1. Торговля, ее сущность и роль в рыночной экономике.
2. История развития торговли и сферы услуг в России.
3. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
4. Сегментирование рынка торговли по трем основным группам и анализ влияния различных факторов бизнес-среды.
5. Современная торговля, виды, проблемы и перспективы развития.
6. Посреднические услуги, оказываемые сервисными предприятиями различного функционального назначения и организационно правовой формы.
7. Система управления торговым предприятием, основные функции и задачи.
8. Организационная структура управления предприятия, ее типы и организационные подходы.
9. Производственный менеджмент, особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах.
10. Основные виды торгового обслуживания, этапы и стратегии процесса продажи.
11. Процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила.

12. Прогрессивные формы обслуживания и методы продаж, их особенности.

13. Основные типы торговых посредников и поставщиков, участвующих в системе распределения, их услуги.

14. Правовое обеспечение торговой деятельности, жалобы и претензии потребителей. Защита прав потребителей.

15. Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала и потребителей в различных типах предприятий.

16. Торговая деятельность как составная часть культуры человеческого общества.

17. Этические нормы общения и эстетические аспекты торговой деятельности.

18. Морально-нравственный характер малого бизнеса и предпринимателей.

19. Психотипы и психокомплексы потребителей, психологические аспекты процесса обслуживания.

20. Современные способы организации позитивной атмосферы продаж и обслуживания потребителей.

21. Классификация услуг в торговле, особенности материальных и нематериальных услуг.

22. Услуга как экономическая категория, ее жизненный цикл, качество и безопасность.

23.Характеристика основных видов услуг, новые виды отечественных услуг.

24. Ассортимент основных и дополнительных услуг, полнота сервиса обслуживания потребителей.

25. Обучение персонала торговых предприятий в целях повышения качества обслуживания и конкурентоспособности.

26. Сущность и классификация предпринимательства, отличительные особенности торгово-коммерческого предпринимательства.

27. История развития российского предпринимательства в сфере торговли.

28. Индивидуально-личностные и социальные предпосылки возникновения и развития торговой деятельности.

29. Зависимость качества торговой деятельности от географических, демографических и национальных факторов.

30. Стратегия и тактика маркетинга торгового предприятия, риск.

31. Рынок услуг и его разновидности, анализ тенденций развития и продаж товаров.

32. Маркетинговый инструментарий и его использование в торговой деятельности.

33. Услуга, ее сущность, формирование и поведение на рынке.

34. Ценовая политика в торговой деятельности, ее основные направления и оценка полезности услуг.

35. Особенности международной торговли услугами, ее роль и перспективы развития.

36. Появление на рынке новых видов услуг, их особенности и назначение.

37. Организационно-правовые формы хозяйствования и факторы, оказывающие влияние на их выбор в сфере торговли.

38. Риски в сфере малого бизнеса и пути их снижения.

39. Торговля как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке.

40. Особенности внедрения инноваций в сферу торговли, лизинг и франчайзинг.

41. Жизненный цикл сервисного продукта /товар, услуга/ и его значение.

42. Торговые технологии, формы и методы обслуживания потребителей.

54. Государственное и региональное регулирование деятельности.

Шкала оценивания

Баллы (рейтинговой оценки)	**Оценка**	**Требования к знаниям**

100-85	*5, «отлично»*	– Оценка «отлично» выставляется студенту, если студентом: Продемонстрировано владение информацией и типах классификации торговых предприятий, типами определения структуры и состава торгово-технологических процессов, методами проектирования торговых предприятий с учетом безопасности жизнедеятельности. Продемонстрированы знания критериев и подходов к организации сервиса в компаниях. Продемонстрировано владение навыками организации процесса и процедуры сервисного обслуживания клиентов торговой компании.
84-70	*4, «хорошо»*	– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. – Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
69-50	*3, «удовлетворительно»*	– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. – Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
менее 50 баллов	*2, «неудовлетворительно»*	– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. – Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты изучают понятийный аппарат; выполняют задания, связанные с применением категориального аппарата и общелогических методов научного исследования при анализе профессиональных проблем; приобретают навыки публичного выступления и дискуссии.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

степень усвоения теоретических знаний;

уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

результаты самостоятельной работы

Активность студента по дисциплине оценивается по его выступлениям на практических занятиях.

Оценка ***работы студента на семинарских занятиях*** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

При оценке ответов на вопросы ***диспута/дискуссии*** учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценки эссе

Оценка «отлично» предполагает:

- полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели,

- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка «удовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;

- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Вопросы для самоподготовки

№ раздела	Вопросы
1	Торговые услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Торговая деятельность в обществе постиндустриального типа. Торговая деятельность в развивающихся странах.
2	Понятие «потребность». Основные концепции потребностей: концепции З. Фрейда и К. Маркса. Теория иерархии потребностей А. Маслоу. Классификация потребностей: биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности. Определение и удовлетворение потребностей. Понятие «услуга». Основные характеристики услуг. Жизненный цикл услуги. Состав и структура сферы услуг. Классификации услуг в российской практике хозяйствования: классификация услуг по функциональной направленности, общероссийские классификаторы услуг населению, комплексная классификация услуг.
3	Культура торговли. Психологические аспекты деятельности. Этические и эстетические основы торговой деятельности. Деловой этикет работника. Особенности предпринимательства в сфере торговли. Классификация предприятий, оказывающих торговые услуги населению. Зависимость торговой деятельности от географических и демографических факторов. Торговая деятельность в структуре социальных отношений. Торговая деятельность как часть культуры.
4	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Разработка новой услуги, ассортимента услуг. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности традициям и покою.

Подготовка к экзамену. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;

– перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература.

1. Чулков В.О. Инновации в сервисе. Использование инфографии. СОЛОН-ПРЕСС, 2014. http://www.iprbookshop.ru/26916
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Дашков и К, 2012. http://www.iprbookshop.ru/4968
3. Тарасова Н.В. Системы массового обслуживания. ЭБС АСВ, 2012. http://www.iprbookshop.ru/17695

6.2. Дополнительная литература.

1. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Дашков и К, 2014. http://www.iprbookshop.ru/5101
2. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. М.: Дашков и К, 2006.
3. Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб., 2010.
4. Волков Ю.В. Введение в гостиничный бизнес. – Ростов н/Д: Феникс, 2009.
5. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности / В.Г. Гуляев. М., 2009.
6. Зорин Г.И. Толковый словарь туристских терминов. Туризм, туристская индустрия, туристский бизнес / И. Зорин, В. Квартальнов. – М., 2010.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. – М.: Академия, 2009.
2. Зорин И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.
3. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: учебник. М.: ЮНИТИ, 2010.

6.4. Нормативные правовые документы.

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. www.macmillandictionary.com - сайт словаря
2. http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс
3. http://www.garant.ru/ - Гарант

6.6. Иные источники.

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Оснащение. Евроремонт. Эксплуатация, Киев, Дакор, Вира-Р, 2003.
2. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса, М.: Вершина, 2005.
3. Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб.: Невский фонд, ИД Герда, 2004.
4. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н\Д.: Феникс, 2005.
5. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства. М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004.
6. Камилина Л. Сервис класса люкс. Розовая книга менеджера. М.: Альпина Бизнес Букс. 2005.
7. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.
8. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление. М.: Проспект, 2004.
9. Палли М. 1000 советов успешному ресторатору. М.: Современные розничные и ресторанные технологии, 1999.

10.Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: ОТЕЛИ и рестораны. М.: Экономика, 2000.
11.Практика туристского бизнеса. Под ред. Карповой Г.А., СПб, ИД Герда, 2000.
12.Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения, М.: Финансы и статистика, 2004.
13. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. М.: Экономистъ, 2003.
14. Туризм, гостеприимство, сервис. Под ред. Л.П. Воронковой. М.: Аспект Пресс, 2002.
15. Туризм и гостиничное хозяйство. Ростов-на-Дону. МарТ. 2003.
16. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство. М.: ЮНИТИ, 2002.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

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

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary -
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics - Электронныйсловарь.
OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»