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 сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.1.1 Введение в профессию

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

к.э.н., доцент О.П. Гаврилина

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина «Введение в профессию» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК-9.1	способность к формированию представлений о современных методах формирования сервисных отношений, в основе которых лежит понимание эволюции потребностей человека и способах их удовлетворения, а также представлений о профессиональной ответственности в области сервиса и туризма

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-31.012 С Подготовка предложений для разработки стратегии развития организации, планирование маркетинговой и рекламной деятельности	ПК-9.1	**на уровне знаний:** вопросов периодизации развития сервиса, организации сервиса в мировом и национальном масштабах; **на уровне умений:** анализа основных практических направлений и проблем взаимодействия предприятия сервиса и его клиентов; **на уровне навыков:** формировать и поддерживать клиентурные отношения; анализа основных теоретических направлений и проблем взаимодействия предприятия сервиса и его клиентов.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, час.**		
		Всего	**Семестр**	
			1	2
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***36***	***36***	
лекционного типа (Л)		***18***	***18***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***18***	***18***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***72***	***72***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***зачет с оценкой***	***зачет с оценкой***	

	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***108/3***	***108/3***	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.1.1 «Введение в профессию» осваивается в 1 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость – 3 зачетные единицы.

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.

Дисциплина реализуется параллельно с изучением дисциплины Б1.Б.13 «Сервисология».

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	**Наименование разделов**	**Объем дисциплины, час.**					**Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**			**СР**	
			Л	**ЛР**	**ПЗ**		
Раздел 1	История социально-культурного сервиса	24	4		4	16	ДО
Раздел 2	Социально-культурный сервис и материальные услуги	30	6		4	20	Д
Раздел 3	Общероссийский классификатор услуг населению и его значение для развития сферы услуг	30	4		6	20	РТ
Раздел 4	Лицензируемые виды сервисных услуг	24	4		4	16	ДИ
Промежуточная аттестация							Зачет с оценкой
	Всего:	**108**	**18**		**18**	**72**	

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

Содержание дисциплины

№ п/п	**Наименование разделов**	**Содержание разделов**

№ п/п	Наименование разделов	Содержание разделов
Раздел 1	История социально-культурного сервиса	Историческое развитие сервиса. Сервис в постсоветском обществе. Сервис как исторический и цивилизационный феномен. Система бытового обслуживания в СССР в контексте советской модели повседневности.
Раздел 2	Социально-культурный сервис и материальные услуги	Теория социально-культурного сервиса в системе гуманитарного знания. Функции и принципы. Субъекты и объекты деятельности. Особенности профессиональной деятельности в социально-культурном сервисе.
Раздел 3	Общероссийский классификатор услуг населению и его значение для развития сферы услуг	Развитие и совершенствование стандартизации в сфере услуг населению. Государственные услуги на предприятиях сервиса. Гармонизация классификации услуг населению с международными классификациями. Актуализации видов услуг с учетом новых социально-экономических условий в Российской Федерации.
Раздел 4	Лицензируемые виды сервисных услуг	Изучение соответствующих Федеральных законов. Лицензируемые виды деятельности. Перечень лицензируемых услуг.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

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

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

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:
- диспут;
- дискуссия;
- доклад;
- рабочая тетрадь.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в письменной форме в виде опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы докладов

1. История зрелищного сервиса за рубежом.
2. История зрелищного сервиса в России.
3. История музейного сервиса за рубежом.
4. История музейного сервиса в России.
5. История клубного сервиса.

6. История сервиса в сфере активного отдыха и развлечений.
7. История образовательного сервиса за рубежом.
8. История образовательного сервиса в России.
9. История физкультурно-спортивного сервиса за рубежом.
10. История физкультурно-спортивного сервиса в России.
11. История туристского сервиса за рубежом.
12. История туристского сервиса в России.

Темы для диспута

1. Общая характеристика услуг сервиса в обществах древнего мира.
2. Сервисные 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 услуг.
14. Материальная услуга.
15. Защита прав потребителей.
16. Виды сервисных инноваций.
17. Прогрессивные формы обслуживания.

Рабочая тетрадь

Подготовить рабочую тетрадь для усвоения материала по группам кодов ОКВЭД-2 (Какие группы услуг представлены в Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности; Отраслевая классификация услуг; Какова структура кодового обозначения объекта классификации по ОКВЭД-2).

Темы дискуссии

1. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности».
2. Лицензионные требования услуг.
3. Квалификация персонала и ее значение для получения лицензии на оказание социально-культурных видов услуг.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения	Наименование этапа освоения компетенции

		компетенции	
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК-9.1	способность к формированию представлений о современных методах формирования сервисных отношений, в основе которых лежит понимание эволюции потребностей человека и способах их удовлетворения, а также представлений о профессиональной ответственности в области сервиса и туризма

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-9.1	Формирует и поддерживает отношения с клиентами; организует контактную зону предприятия; исследует вопросы обеспечения качества услуг в сервисной деятельности; применяет основные методы анализа качества обслуживания; применяет основные положения и методы социально-психологического исследования и анализа при решении социальных и профессиональных задач; разрабатывает программы социально-психологических исследований, направленные на решение научных и практических задач; прогнозирует социально-психологическую динамику малых и больших социальных групп; использует навыки организации оздоровительной работы в образовательных, оздоровительных и медицинских учреждениях	Сформированы и поддержаны отношения с клиентами; организована контактная зона предприятия; исследованы вопросы обеспечения качества услуг в сервисной деятельности; собрана информация о потребителях сервисных услуг; рассмотрены классификаторы видов экономической деятельности; использованы методы социально-психологического анализа при решении социальных и профессиональных задач; разработана программа социально-психологических исследований; сделан прогноз социально-психологической динамики малых и больших социальных групп; учтены социально значимые факторы в жизни инвалидов; использованы навыки организации оздоровительной работы в образовательных, оздоровительных и медицинских учреждениях

4.3.2. Типовые оценочные средства

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

1. Сервис как исторический и цивилизационный феномен
2. Исторические факторы, определившие специфику сервисной системы в мире.
3. Генезис сферы сервиса за рубежом
4. Специфика формирования сервисной парадигмы в России
5. Факторы, повлиявшие на становление сервиса в России
6. Этапы развития сервисных видов деятельности в России
7. Развитие сферы сервиса в России в XVIII в.
8. Особенности сервисной деятельности в XIX в.
9. Состояние сферы сервиса в России в начале XX в.
10. Развитие сферы обслуживания в СССР
11. Современные тенденции развития сферы сервиса в России
12. Ускоренное развитие сферы услуг как ключевая составляющая современной экономики
13. Достоинства и недостатки модели «сервисного общества»
14. Новые требования к трудовым ресурсам, занятым в сфере сервиса
15. Виды и задачи профессиональной деятельности в области сервиса
16. Проблемы структурирования сервисной деятельности
17. Структурирование сервисной деятельности по субъекту потребления
18. Структурирование сервисной деятельности по функциональной ориентации
19. Структурирование сервисной деятельности по критерию платности/рыночности
20. Структурирование сервисной деятельности по отраслевой принадлежности
21. Структурирование сервисной деятельности по принадлежности к виду деятельности

Шкала оценивания

Оценка	**Требования к знаниям**
зачтено с оценкой 5, «отлично»	Зачтено с оценкой «отлично» выставляется студенту, если: - сформированы и поддержаны отношения с клиентами; - организована контактная зона предприятия; - исследованы вопросы обеспечения качества услуг в сервисной деятельности; - собрана информация о потребителях сервисных услуг; - рассмотрены классификаторы видов экономической деятельности.
зачтено с оценкой 4, «хорошо»	Зачтено с оценкой «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; - демонстрирует понимание специфики социально-культурных услуг населению, усвоил классификацию видов экономической деятельности, при ответе на зачетный билет демонстрирует знание особенностей сервисной деятельности в России и основные тенденции ее развития, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
зачтено с оценкой	Зачтено с оценкой «удовлетворительно» выставляется

3, «удовлетворительно»	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; - имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет знанием об особенностях сервисной деятельности в ограниченном объеме; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
не зачтено	«Не зачтено» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, зачетный ответ носит фрагментарный характер; - 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 «Введение в профессию» представлены следующими видами работы: лекции, практические, а также самостоятельной работой студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с классификацией услуг, с обсуждением проблемных вопросов и вырабатывают свое мнение по поводу основных тенденций развития социально-культурных услуг в России.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету.

Текущая аттестация по дисциплине «Введение в профессию» 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 на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на коллоквиумах и при написании контрольных работ.

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 оценивания сообщения (доклада)

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; сообщение имеет чёткую композицию и структуру; в тексте сообщения отсутствуют логические нарушения в представлении материала; представлен качественный анализ найденного материала, студент уверенно отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту**,** если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; сообщение имеет чёткую композицию и структуру; в тексте сообщения отсутствуют логические нарушения в представлении материала; представлен качественный анализ найденного материала; присутствуют случаи неуверенного ответа на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

Оценка **«удовлетворительно»,** если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; в целом сообщение имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте сообщения есть логические нарушения в представлении материала; представлен частичный анализ найденного материала; студент неуверенно либо вообще не отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

Оценка **«неудовлетворительно»,** если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; в целом сообщение имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте сообщения есть логические нарушения в представлении материала; отсутствует анализ найденного материала; студент не отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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.

Подготовка к зачету с оценкой. 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 зачета.

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 с оценкой.

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.

Вопросы для самоподготовки

№ раздела	Вопросы
1	Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная 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 сервиса. Психологические аспекты сервисной деятельности. Этические и эстетические основы сервисной деятельности. Деловой этикет работника

	сервиса. Особенности предпринимательства в сфере услуг. Классификация предприятий, оказывающих услуги населению. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная 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.

6.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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

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.
17. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. М.: Дашков и К, 2006.
18. Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб., 2010.
19. Волков Ю.В. Введение в гостиничный бизнес. – Ростов н/Д: Феникс, 2009.
20. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности / В.Г. Гуляев. М., 2009.
21. Зорин Г.И. Толковый словарь туристских терминов. Туризм, туристская индустрия, туристский бизнес / И. Зорин, В. Квартальнов. – М., 2010.

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 – Электронный словарь

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»