

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра истории, политологии, социологии и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе

С.Н. Туманов



2017 г.

Рабочая программа дисциплины

«Введение в специальность»

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и
туристических комплексов»

квалификация «бакалавр»

форма обучения – очная, заочная

Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	4
5. Объем дисциплины.....	5
6. Структура учебной дисциплины	6
7. Содержание дисциплины	8
8. Методические указания обучающимся.....	20
9. Фонд оценочных средств	29
10. Перечень основной и дополнительной литературы	31
11. Информационное и программное обеспечение	34
12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	34

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» (уровень бакалавриата), изучающих дисциплину «Введение в специальность».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. №1169;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301;
- Основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) профиль «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов»;
- Учебными планами Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденными в 2015 г. (для обучающихся 2015 года набора).

2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Введение в специальность» является подготовка специалиста, владеющего основополагающими знаниями о специфике гостиничной и туристской индустрии; развитие навыков познавательной деятельности в сфере сервисного обслуживания, ознакомлении с содержанием и формами практической деятельности в области гостинично - ресторанный и туристического сервиса.

Задачи дисциплины:

- формирование у обучающихся аналитического мышления путем освоения базовых понятий в области сервиса, центральных категорий и методологии изучения;
- понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, основных проблем, определяющих конкретную область его профессиональной деятельности, видение их взаимосвязи в целостной системе знаний;

- ознакомление с содержательной стороной профессии, требованиями к знаниям и умениям в соответствии с квалификационной характеристикой выпускника;
- овладение профессиональной терминологией, классификационными признаками сервиса, основными концепциями и подходами к определению сервисной деятельности как таковой, формирование стройной системы взглядов на современную туристскую и гостиничную индустрию и перспективы ее развития;
- обучение навыкам работы с первоисточниками при подготовке самостоятельных работ (сбор, обработка, реферирование материала).

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Введение в специальность» относится к вариативной части (обязательная дисциплина) профессионального цикла учебных планов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, приобретенных в общеобразовательных учреждениях.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Правоведение;
- История;
- Сервисология;
- Сервисная деятельность;
- Метрология, стандартизация и сертификация;
- организация и планирование деятельности предприятий сервиса;

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	Знать: сущность основных научных категорий и понятий по дисциплине, возможности их применения для получения самостоятельных результатов в профессиональной деятельности с целью повышения уровня профессионального мастерства; Уметь: самостоятельно применять полученные научные знания и навыки в различных ситуациях, принимать оценки своих коллег для корректировки профессиональных качеств и успешного

			использования своих рабочих навыков; Владеть: навыками использования категориального аппарата сервисной деятельности для решения сложных профессиональных задач самостоятельно, для постоянного повышения профессионального мастерства и усложнения рабочих навыков.
2.	ОК-8	Готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Знать: сущность основных научных категорий и методов взаимодействия с людьми, возможности их применения для получения самостоятельных результатов в профессиональной деятельности с целью организации безопасности жизнедеятельности людей; Уметь: применять полученные научные знания и навыки в различных ситуациях, связанных с авариями, катастрофами и стихийными бедствиями, и быть готовым нести за них ответственность; Владеть: навыками использования методического аппарата сервисной деятельности для решения сложных профессиональных задач самостоятельно в сложных ситуациях.
3.	ПК-8	Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать: теоретические основы предоставления услуг сервиса отдельным потребителям и социальным группам в соответствии с их этнокультурными, историческими и религиозными традициями и особенностями; Уметь: обеспечивать оказание услуг сервиса потребителям, исходя из исторических, религиозных и этнокультурных предпочтений; Владеть: навыками обеспечения сервиса, помощи и поддержки, предоставлению потребительских услуг отдельным лицам на основе их этнических, религиозных и исторических особенностей.
4.	ПК-9	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать: основы психологических особенностей потребителей в процессе осуществления профессиональной деятельности; Уметь: ориентироваться на психологические особенности людей в процессе осуществления профессиональной деятельности; Владеть: умением выделять специфику поведения потребителей в зависимости от психических особенностей в процессе осуществления профессиональной деятельности.

5. Объем дисциплины

Курс 1. Семестр 1. Форма промежуточной аттестации *Экзамен*. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (144 часа).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего	Лекционные	Практические		Зачет	Экзамен

	(часы)	занятия	(семинарские) занятия			
3/144	68	18/4*	32/12*	58	-	36

Заочная форма. Курс 1 Семестр 1. Форма промежуточной аттестации *Экзамен*.
 Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетная единица (36 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самосто- ятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
1 / 40	20	8/2*	12/4*	115	-	9

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).

6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Введение в специальность» для **очной** формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
1.	Тема 1. История возникновения специальности.	14	6	2	4	8	Теоретический опрос. Рефераты (доклады).
2.	Тема 2. Современное развитие сферы услуг	14	6	2	4/2*	8	Теоретический опрос. Круглый стол.
3.	Тема 3. Требования образовательного стандарта к профессиональным	15	7	3/2*	4/2*	8	Лекция – беседа. Теоретический опрос.

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
 Программа дисциплины «Введение в специальность» для направления подготовки 43.03.01 Сервис
 профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

	знаниям, умениям и навыкам работы сферы услуг.						Рефераты (доклады). Case-study.
4.	Тема 4. Объекты и виды профессиональной деятельности работников сервиса.	17	9	5/2*	4/2*	8	Лекция – беседа. Теоретический опрос. Деловая игра.
5.	Тема 5. Понятие «гостиничный сервис».	14	6	2	4/2*	8	Теоретический опрос. Круглый стол.
6.	Тема 6. Понятие «ресторанный сервис».	16	8	2	6/2*	8	Теоретический опрос. Круглый стол.
7.	Тема 7. Понятие «туристический сервис».	18	8	2	6/2*	10	Теоретический опрос. Круглый стол.
Итого: 144		108	50	18/4*	32/12*	58	36 Экзамен

6.2. Тематический план дисциплины «Введение в специальность» для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
1.	Тема 1. Объекты и виды профессиональной деятельности работников сервиса.	42	2	2	-	40	Рефераты (доклады).
2.	Тема 2. Понятие «гостиничный сервис».	31	6	2/2*	4	25	Лекция – беседа. Теоретический опрос.
3.	Тема 3. Понятие «ресторанный сервис».	31	6	2	4/2*	25	Теоретический опрос. Круглый стол.
4.	Тема 4. Понятие «туристический сервис».	31	6	2	4/2*	25	Теоретический опрос. Круглый стол.

Итого: 144	135	20	8/2*	12/4*	115	9 Экзамен
-------------------	------------	-----------	-------------	--------------	------------	------------------

Примечание:

* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

7. Содержание дисциплины

Тема 1. История возникновения специальности.

(2):

1. Существование хозяйственной практики в древнем мире и средние века.
2. Сфера услуг в Новое и новейшее время.
3. Современные классификации услуг.

() (4):

1. Хозяйственная практика и сфера услуг в древнем мире и средневековом обществе.
2. Функционирование сферы услуг в новое и новейшее время.
3. Виды услуг в современном обществе.

(8):

1. Осуществление хозяйственной практики в древнем мире.
 2. Особенности существования сферы услуг в период средних веков.
 3. Сфера услуг в Новое время.
 4. Совершенствование сервисной деятельности в новейшее время.
- Разнообразие услуг в современном мире.

:

1. Разъясните отличия осуществления хозяйственной практики в периоды древнего мира и средних веков.
2. Что изменилось в процессах оказания услуг в новое и новейшее время?
3. Раскройте классификации современных услуг.

:

Основная:

1. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / Под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: «Инфра-М», 2011. 382 с.
2. Гукова О.Н., Петрова А.М. Организация предприятий сервиса: практикум. М.: «Форум», «Инфра-М», 2010. 384 с.

3. Осипова С. И. Формирование конкурентоспособного специалиста в образовательном процессе вуза / Отв. ред. С. И. Осипова. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. 287 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=443195>.

4. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.

Дополнительная:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие. М: «Аспект Пресс», 2010. 320 с.

2. Леженкина Т. И. Научная организация труда персонала: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: МФПУ «Синергия», 2013. 352 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=451343>.

3. Михненко П. А. Теория организации: учебник. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. 336 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=451362>.

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

Тема 2. Современное развитие сферы услуг.

(4):

1. Государственная классификация специалистов в сфере сервиса.
2. Численность занятых в сфере услуг в различных странах.
3. Потребность в специалистах сферы сервиса в современном обществе.

() (4 /2*):

– :

1. Классификация специалистов сферы услуг.
2. Отличия специалистов различной квалификации на предприятиях сервиса.
3. Численность занятых в сфере обслуживания населения.
4. Круглый стол «Квалификационные характеристики специалистов сферы услуг».

(8):

1. Государственные классификации специалистов сферы сервиса.
2. Особенности специалистов различных категорий и должностей.
3. Численность занятых трудом в сфере сервиса, факторы ее изменений.
4. Поиск информации о квалификационных характеристиках работников сервиса на основе справочников.

5. Подготовка докладов на основе собранного материала.

:

1. Дайте основные сведения о государственной классификации специалистов сферы сервиса.
2. Раскройте квалификационные характеристики специалистов различных категорий и должностей.
3. В чем специфика специалистов высшей и средней квалификации?
4. Чем характеризуется рост численности занятых трудом в сфере сервиса?
5. Какие факторы способствуют увеличению потребности в специалистах в условиях реформирования экономики страны?
6. Опираясь на изученный материал, проследите необходимость открытия специальности во многих вузах страны.

:

Основная:

1. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / Под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: «Инфра-М», 2011. 382 с.
2. Гукова О.Н., Петрова А.М. Организация предприятий сервиса: практикум. М.: «Форум», «Инфра-М», 2010. 384 с.
3. Осипова С. И. Формирование конкурентоспособного специалиста в образовательном процессе вуза / Отв. ред. С. И. Осипова. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. 287 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=443195>.
4. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.

Дополнительная:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие. М.: «Аспект Пресс», 2010. 320 с.
2. Леженкина Т. И. Научная организация труда персонала: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: МФПУ «Синергия», 2013. 352 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=451343>.
3. Михненко П. А. Теория организации: учебник. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. 336 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=451362>.
4. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие. М.: «Дашков и К», 2012. 220 с.

Тема 3. Требования образовательного стандарта к профессиональным знаниям, умениям и навыкам работника сферы услуг.

(4 /2*):

– – :

1. Требования к получающему высшее профессиональное образование.
2. Общеобразовательные и специальные профессиональные дисциплины по изучаемому направлению.
3. Организация практик и государственной итоговой аттестации.

() (4 /2*):

– *case-study*:

1. Требования к специалисту, получающему высшее образование.
2. Блоки профессиональных дисциплин, преподаваемых в процессе обучения.
3. Знания, умения и навыки, формируемые у обучающихся.
4. Организация всех видов практик.
5. Итоговая государственная аттестация.

(8):

1. Общая характеристика получаемого образования: требования, план обучения, блоки дисциплин, компетенции и др.
2. Знания, умения и навыки, формируемые в процессе обучения.
3. Практическая деятельность как способ реализации полученных знаний. Виды практик и требования к ним.
4. Специфика итоговой государственной аттестации обучающихся по направлению «Сервис».
5. Подготовка к разбору ситуаций.

:

1. Охарактеризуйте общие требования, предъявляемые к специалисту, получающему высшее профессиональное образование.
2. Какие дисциплины дают эти знания и умения? Назовите их.
3. Изложите требования к знаниям в практической профессиональной деятельности.
4. Дайте краткую характеристику общеобразовательных профессиональных дисциплин.
5. Раскройте специальные (профессиональные) образовательные дисциплины.
6. Какие знания получают студенты при освоении общеобразовательных и специальных дисциплин?

7. Опишите методы и навыки, получаемые в процессе обучения.
8. Проанализируйте требования к организации различных практик.
9. Разъясните требования к выпускной квалификационной работе и государственному экзамену.

:

Основная:

1. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / Под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: «Инфра-М», 2011. 382 с.
2. Гукова О.Н., Петрова А.М. Организация предприятий сервиса: практикум. М.: «Форум», «Инфра-М», 2010. 384 с.
3. Осипова С. И. Формирование конкурентоспособного специалиста в образовательном процессе вуза / Отв. ред. С. И. Осипова. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. 287 с. URL: <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=443195>.
4. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.

Дополнительная:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие. М: «Аспект Пресс», 2010. 320 с.
2. Гелецкий В. М. Реферативные, курсовые и выпускные квалификационные работы: учеб.-метод. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. 152 с. URL: <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=443230>.
3. Леженкина Т. И. Научная организация труда персонала: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: МФПУ «Синергия», 2013. 352 с. URL: <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=451343>.
4. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие. М.: «Дашков и К», 2012. 220 с.
5. Управление персоналом: программы учебных дисциплин, практик, государственного экзамена: Учеб. пос. / ГУУ; Под ред. А.Я.Кибанова М.: НИЦ «Инфра-М», 2012. 506 с. URL: <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=309410>.

Тема 4. Объекты и виды профессиональной деятельности.

(6 /2*):

– – :

1. Система управления на предприятии сервиса, ее организационные формы.
2. Виды профессиональной деятельности на предприятиях сервиса.

3. Профессиональная адаптация к видам смежных профессий.

() (4 /2*):

– :

1. Особенности управленческого аппарата в гостинично-ресторанном и туристическом сервисе.
2. Должностной и квалификационный состав кадров предприятия.
3. Многообразие видов профессиональной деятельности в сервисе.
4. Деловая игра «Виды профессий в сервисной деятельности».

(8):

1. Организационные формы системы управления предприятием сервиса.
2. Квалификационные характеристики работников сферы услуг.
3. Виды профессий в сервисной деятельности.
4. Адаптация работников предприятий сервиса к смежной профессиональной деятельности.
5. Подбор материала к деловой игре.

:

1. В чем особенности системы управления гостинично - ресторанным и туристическим сервисом?
2. Опишите организационные формы и структуру системы управления.
3. Охарактеризуйте должностной и квалификационный состав кадров в управленческом аппарате.
4. Какие виды профессиональной деятельности существуют в сфере услуг?
5. Проиллюстрируйте примерами особенности каждого вида деятельности и требования к ним.
6. Существуют ли возможности профессиональной адаптации к видам смежной профессиональной деятельности? Проанализируйте изученный материал.

:

Основная:

1. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / Под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: «Инфра-М», 2011. 382 с.
2. Гукова О.Н., Петрова А.М. Организация предприятий сервиса: практикум. М.: «Форум», «Инфра-М», 2010. 384 с.
3. Осипова С. И. Формирование конкурентоспособного специалиста в образовательном процессе вуза / Отв. ред. С. И. Осипова. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. 287 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=443195>.

4. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.

Дополнительная:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие. М: «Аспект Пресс», 2010. 320 с.

2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. М.: «Академия», 2011. 288 с.

3. Леженкина Т. И. Научная организация труда персонала: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: МФПУ «Синергия», 2013. 352 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=451343>.

4. Михненко П. А. Теория организации: учебник. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. 336 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=451362>.

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

Тема 5. Понятие «гостиничный сервис».

(6):

1. История развития гостиничного сервиса.
2. Специфика оказания гостиничных услуг. Виды гостиниц.
3. Профессиональные стандарты в гостиничном сервисе.

() (4 /2*):

– :

1. Существование гостиничного сервиса в различные исторические эпохи. Их отличительные особенности.
2. Классификации гостиниц и номеров.
3. Методы управления гостиничным предприятием.
4. Стандарты для работников гостиничного сервиса.
5. Круглый стол «Лучшие отели мира».

(8):

1. Определение гостиничного сервиса в различные исторические эпохи.
2. Характеристика гостиничных услуг.
3. Виды гостиниц и номеров.
4. Способы управления гостиницами.

5. Осуществление гостиничного сервиса в России.
6. Профессиональные стандарты в гостиничной сфере.
7. Подготовка материала к круглому столу.

:

1. Опишите различия функционирования гостиничного сервиса в Древнем мире, в Средние века, в Новое время.
2. Охарактеризуйте особенности гостиничных услуг.
3. Какие классификации гостиниц и номеров вы изучили?
4. Раскройте основные задачи гостиничного сервиса.
5. Проиллюстрируйте методы управления гостиничным предприятием.
6. В чем специфика гостиничного сервиса в России?
7. Коротко охарактеризуйте профессиональные стандарты для работников гостиничного сервиса.

:

Основная:

1. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / Под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: «Инфра-М», 2011. 382 с.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учеб. пос. М.: «Альфа-М», «Инфра-М», 2011. 224 с.
3. Осипова С. И. Формирование конкурентоспособного специалиста в образовательном процессе вуза / Отв. ред. С. И. Осипова. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. 287 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=443195>.
4. Сальска М.П., Пандяк И.Г. Гостиничный бизнес: теория и практика: Учебное пособие М.: Центр учебной литературы, 2011. 472 с.
5. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.

Дополнительная:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие. М: «Аспект Пресс», 2010. 320 с.
2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. М.: «Академия», 2011. 288 с.
3. Кусков С.А. Гостиничное дело: Учебное пос. М.: «Дашков и К», 2010. 120 с.
4. Михненко П. А. Теория организации: учебник. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. 336 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=451362>.

5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: Учебное пос. М.: «Альфа-М», «Инфра-М», 2012. 304 с.

Тема 6. Понятие «ресторанный сервис».

(6):

1. Понятие и виды ресторанов.
2. Методы обслуживания в ресторанах.
3. Профессиональные стандарты в ресторанном бизнесе.

() (6 /2*):

– :

1. Характеристика ресторанов и ресторанного сервиса.
2. Классификации ресторанов.
3. Специфика обслуживания в ресторанах.
4. Профессиональные стандарты для работников ресторанной сферы.
5. Круглый стол «Лучшие рестораны мира».

(8):

1. Ресторан и ресторанный сервис: определение и характеристики.
2. Основные рестораны.
3. Методика обслуживания в различных видах ресторанов.
4. Стандарты, закрепляющие ресторанный деятельность.
5. Подготовка докладов и презентаций к круглому столу.

:

1. Что такое «ресторан» и «ресторанный сервис»?
2. Назовите основные виды ресторанов и их отличительные особенности.
3. Выделите методы осуществления ресторанной деятельности.
4. В чем особенности осуществления ресторанного бизнеса в России?
5. Проанализируйте основные профессиональные стандарты в ресторанном бизнесе.

:

Основная:

1. Алексеева Н., Протуренко В. Ресторанный сервис. М.: «Флинта», 2011. 328 с.
2. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / Под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: «Инфра-М», 2011. 382 с.

3. Осипова С. И. Формирование конкурентоспособного специалиста в образовательном процессе вуза / Отв. ред. С. И. Осипова. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. 287 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=443195>.

4. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.

Дополнительная:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие. М: «Аспект Пресс», 2010. 320 с.

2. Архипов В.В. Организация ресторанного хозяйства: Учебное пособие М.: Центр учебной литературы, 2010. 280 с.

3. Зигель С., Ленгер Х., Штиклер Г., Гутмайер В. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. М.: «Центрполиграф», 2012. 288 с.

4. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л., Голубева Т.Н. Ресторанный бизнес в России. Технология успеха. М.: «ТрансЛит», 2013. 544 с.

5. Михненко П. А. Теория организации: учебник. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. 336 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=451362>.

Тема 7. Понятие «туристический сервис».

(6):

1. Понятие туризма, туристического сервиса.
2. Классификация видов туризма.
3. Индустрия туризма.
4. География туризма.
5. Стандарты в сфере туристических услуг.

() (6 /2*):

– :

1. Определение туризма и туристической деятельности.
2. Многообразие видов туризма.
3. Составляющие индустрии туризма.
4. Зависимость развития туризма от географических особенностей.
5. Государственный и международные туристические стандарты.
6. Круглый стол «Многообразие туризма».

(10):

1. Понятие и описание туристического сервиса.
2. Разнообразные варианты туристических направлений.
3. Понятие и структура индустрии туризма.
4. География туризма (на примере отдельных государств).
5. Профессиональные стандарты, действующие в сфере туризма.
6. Подготовка материала к круглому столу.

:

1. Что такое «туризм» и «туристический сервис»?
2. Назовите основные виды туризма.
3. Охарактеризуйте своеобразие индустрии туризма.
4. Опишите географию туризма.
5. В чем особенности осуществления туристического сервиса в России?
6. Раскройте суть государственных и международных стандартов, действующих в сфере туристических услуг.

:

Основная:

1. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / Под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: «Инфра-М», 2011. 382 с.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учеб. пос. М.: «Альфа-М», «Инфра-М», 2011. 224 с.
3. Мальская М.П., Худо В.В. Туристический бизнес: теория и практика: Учебное пособие. М.: Центр учебной литературы, 2009. 424 с.
4. Осипова С. И. Формирование конкурентоспособного специалиста в образовательном процессе вуза / Отв. ред. С. И. Осипова. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. 287 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=443195>.
5. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.

Дополнительная:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие. М: «Аспект Пресс», 2010. 320 с.
2. География туризма: Учеб. пособие / М. В. Асташкина, О.Н. Козырева, А.С. Кусков, А.А. Санинская. М.: «Альфа-М», 2010. 430 с.

3. Михненко П. А. Теория организации: учебник. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. 336 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=451362>.

4. Рындач М.А. Основы туризма: Учебное пособие / Под ред СН Смоленского. М: ИТК «Дашков и К»; Ростов н / Д: «Наука-Спектр», 2012. 204 с.

5. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. М.: «Магистр», 2011. 496 с.

8. Методические указания обучающимся

8.1 Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе.

Самостоятельная работа – неотъемлемая часть процесса обучения. Основным принципом организации самостоятельной работы студентов является комплексный подход, нацеливающий на формирование необходимых компетенций, развитие навыков по самостоятельному поиску и осмыслению информации, развитие личностного потенциала студентов.

Основными направлениями самостоятельной внеаудиторной работы студентов являются: подготовка к аудиторным занятиям, работа с учебной и дополнительной литературой, подготовка докладов (рефератов), составление словаря из основных понятий по курсу, выполнение заданий по конкретным темам, подготовка презентации по теме.

Важнейшим слагаемым изучения дисциплины является работа с учебной и научной литературой. Работа с литературой осуществляется поэтапно. Начинается процесс с подбора необходимой литературы. При этом обучающийся ориентируется на:

- прямые рекомендации преподавателя,
- самостоятельный поиск по ключевым словам,
- информацию, почерпнутую в уже найденных источниках (сноски, библиографические списки и т.д.).

При подборе литературы важно учитывать ее статус (учебная, научная, научно-популярная, публицистическая и т.д.) и степень новизны (многие теоретические, управленческие и государственно-политические реалии могут устаревать – появляются новые теории, изменяется нормативное регулирование, устаревают эмпирические данные).

Чтение научной литературы должно сопровождаться работой со словарями, учебниками, записями лекций. Это помогает адекватно понимать научную терминологию, актуализировать знания и полнее их использовать. Целесообразно начать изучение литературы по теме с источника, в котором интересующая проблема представлена более широко или даже целиком. Вы получите общее представление о теме и вопросах, её касающихся. Таким источником может быть даже учебник или учебное пособие.

Важной формой работы с литературой является составление конспекта. Конспект – это краткое изложение текста, приспособленное к тем задачам, для решения которых с этим текстом работают.

Теоретический текст конспектируется с учётом структуры его содержания. В процессе конспектирования выделяются понятия, категории, законы, принципы, идеи, определения, теории, гипотезы, выводы, факты и т. д. Затем выявляются связи и отношения между этими компонентами текста.

В эмпирическом тексте чаще всего представлены факты, события, ситуации, даты, статистические данные, конкретные свойства явлений и т. д.

Виды конспектирования:

- выборочное и сквозное;
- репродуктивное и продуктивное.

Каждый вид конспектирования отличается особенностями, определяющими пригодность для решения разных задач.

Формы конспектирования:

- выписки;
- составление плана;
- тезисы;
- аннотация;
- рецензия.

Технологические приёмы конспектирования:

- выписка цитат;
- пересказ "своими словами";
- выделение идей и теорий;
- критические замечания;
- собственные разъяснения;
- сравнение позиций;
- реконструкция текста в виде создания таблиц, рисунков, схем;
- описание связей и отношений и др.

8.2 Методические рекомендации обучающимся по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.

Семинарские (практические) занятия являются одной из форм аудиторной работы студентов. В комплексе с другими формами аудиторной и внеаудиторной работы семинарские (практические) занятия позволяют эффективно осваивать материал курса, целенаправленно формировать необходимые компетенции.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию начинается с ознакомления с методическими материалами к занятию, разрабатываемыми кафедрой: тема, перечень вопросов, основная и дополнительная литература, вопросы для самостоятельного анализа, темы докладов (рефератов).

Изучение материала к семинару следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения тем, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующие разделы в учебной литературе. Для более углубленного понимания темы рекомендуется изучение дополнительной литературы.

В результате подготовки к семинарским (практическим) занятиям студент должен:

- быть готов дать развернутый ответ по любому вопросу, включенному в план семинарского (практического) занятия,
- знать основные понятия, относящиеся к изучаемой теме,

- дополнять ответы других учащихся,
- быть осведомленным о различных точках зрения по программным вопросам, относящимся к теме занятия,
- участвовать в коллективных обсуждениях и дискуссиях.

8.3 Методические рекомендации обучающимся по работе на лекционных занятиях.

Работа на лекциях является важной составной частью освоения учебной дисциплины. Этот вид деятельности предполагает не пассивное прослушивание материала, а активную, целенаправленную работу обучающегося. Данную работу можно разделить на три этапа: подготовительный, работа на лекции, обработка материала лекции.

На подготовительном этапе рекомендуется ознакомиться, исходя из программы дисциплины, с темой предстоящей лекции, уточнить соотношение темы учебной дисциплины, темы лекции и темы семинарского занятия. Эффективность восприятия лекционного материала существенно повысится, если обучающийся предварительно ознакомится с материалами из рекомендованной основной литературы. Это позволит сориентироваться в круге затрагиваемых вопросов, основных проблемах и наиболее сложных фрагментах темы.

Вторым этапом является собственно работа на лекционном занятии. Классической формой такой работы является конспектирование лекционного материала. Каждый вырабатывает свой собственный стиль конспектирования. Вместе с тем, существуют некоторые универсальные приемы, повышающие эффективность этой работы. Прежде всего нужно учитывать, что конспект – это не стенограмма лекции. Задача не в том, чтобы дословно записывать все, что говорится преподавателем, а в том, чтобы фиксировать наиболее важные моменты. Необходимо записывать тему и план лекции, рекомендации по источникам и литературе, основные понятия, а также иные дидактические элементы материала (принципы, классификации, персоналии, этапы развития и т.д.).

Важным слагаемым хорошего конспекта является организация материала. Рекомендуется единообразно оформлять и выстраивать записи. Это позволит легко ориентироваться в своих конспектах. Распространенными приемами здесь являются выделение цветом, подчеркивание (например, красным цветом выделяются основные понятия, желтым классификации, зеленым персоналии и т.д.). Желательно продумать систему сокращений наиболее часто встречающихся понятий. Важным слагаемым конспекта являются поля. Они необходимы для того, чтобы делать пометки по ходу записи, выделяя моменты, на которые необходимо обратить внимание (важные, спорные, трудные для изучения), а также записывать свои идеи и вопросы, возникшие по ходу лекции.

Следующим этапом является обработка конспекта лекции. Рекомендуется не откладывать этот этап надолго, пока в памяти сохраняется часть информации и свежи впечатления от услышанного. На этом этапе можно закончить оформление текста, дописать плохо законспектированные места, еще раз вспомнить возникшие вопросы и наметить план своей дальнейшей работы над прослушанной темой.

8.4 Методические рекомендации обучающимся по работе на занятиях в интерактивной форме.

Современное высшее образование нацелено на формирование у обучающихся навыков по применению полученных теоретических знаний, умений творчески решать поставленные задачи, вырабатывать и аргументировано отстаивать собственную позицию по спорным вопросам. Это достигается за счет использования в обучении не только пассивных, но и интерактивных форм работы. Интерактивные формы предполагают многостороннюю коммуникацию в образовательном процессе, равную возможность каждого участника повлиять на решение рассматриваемой проблемы.

При изучении дисциплины «Введение в специальность» предусмотрено использование следующих интерактивных форм: лекция-беседа, круглый стол, деловая игра, case-study.

Лекция-беседа предполагает, что преподаватель будет поддерживать активную связь с аудиторией, ставя перед ней вопросы по ходу раскрытия материала. Работа обучающихся на такой лекции будет эффективнее, если они заранее подготовятся, выяснив из программы дисциплины тему лекции и предполагаемый круг рассматриваемых вопросов, а также ознакомятся с основными проблемами, работая с учебной литературой.

Круглый стол — это метод активного обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности учащихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой «круглого стола» является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией. Наряду с активным обменом знаниями, у учащихся вырабатываются профессиональные умения излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Деловая игра является игровым методом обучения. Все участники игры выступают в тех или иных ролях и принимают управленческие решения сообразно со своей ролью. А поскольку роли и интересы вступают в противоречие, то игроки учатся принимать решения в конфликтных ситуациях. Все решения вырабатываются коллективно, коллективное мнение формируется при защите решений собственной группы, а также при критике решений других групп.

При использовании деловых игр процесс обучения максимально приближен к реальной деятельности руководителей и специалистов любого предприятия, в том числе предприятия сервиса. Это достигается путем моделирования реальных социально-экономических ситуаций. Другими словами, всякая деловая игра является имитационным методом, поэтому особую ценность она представляет для системы подготовки и профессионального роста работников.

Метод *Case-study* представляет собой технику обучения, при которой обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблемы, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на

реальном фактическом материале, или же приближены к реальной ситуации. Это метод обучения, предназначенный для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией — осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей — навыки групповой работы.

Предлагаемые к обсуждению ситуации могут являться реальными событиями или искусственно сконструированными описаниями, в основе которых должно лежать рассмотрение профессиональной деятельности, эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия участников образовательного процесса. При изучении конкретной ситуации, ее анализе участники работы должны "вжиться" в предлагаемые обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Каждому участнику предлагается обозначить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Кроме того, преподаватель кафедры может применять не только ныне существующие интерактивные формы, а также разработать новые в зависимости от цели занятия, т.е. активно участвовать в процессе совершенствования, модернизации учебного процесса.

Организация и проведение занятия с применением интерактивных форм обучения проводится в несколько этапов:

этап – , он проходит до проведения самого занятия. На данном этапе определяется общий замысел и стратегия игры, составляется план занятия, если необходимо сценарий, проводится инструктаж участников, подготавливается необходимое оборудование, раздаточный и наглядный материал. Преподаватель объясняет игровую задачу, распределяются роли, обучающиеся знакомятся со списком обязательной и дополнительной литературы. При необходимости проводятся индивидуальные консультации по подготовке к игре.

этап – , который проходит уже на самом занятии. Преподаватель еще раз объясняет задачи и правила игры, представляет участников игры, создает определенный настрой.

этап – , который характеризуется эмоциональным вовлечением всех обучающихся группы в игровое действие, происходит развертывание игрового сюжета. Преподаватель координирует игровые действия, регулирует ход занятия. При необходимости корректирует выступления участников игры, кратко резюмирует их выступления по ходу действия, вовлекает большее число обучающихся в игру, поощряет словом активных игроков.

IV этап – , после того, как занятие закончится, проводится анализ занятия, выслушиваются оценки и самооценки участников игры. Преподаватель произносит заключительное слово, при наличии на занятии экспертной группы или жюри, слово предоставляется им. Для определения результатов игры также можно провести небольшое анкетирование или блиц-интервью.

Роль ведущего на практических занятиях с применением интерактивных форм обучения рекомендуется исполнять или преподавателю, или хорошо подготовленному обучающемуся учебной группы.

Проведение интерактивного занятия включает следующие правила поведения обучающихся:

обучающиеся должны способствовать тщательному анализу разнообразных проблем, признавая, что уважение к каждому человеку и терпимость – это основные ценности, которые должны быть дороги всем людям;

способствовать и воодушевлять на поиск истины, нежели чем простому упражнению в риторике;

распространять идеал терпимости к точкам зрения других людей, способствуя поиску общих ценностей, принимая различия, которые существуют между людьми.

соревнование и желание победить не должны преобладать над готовностью к пониманию и исследованию обсуждаемых проблем.

8.5 Методические рекомендации по подготовке к рефератам (докладам).

Реферат – (от лат. Referre – докладывать, сообщать) – разновидность научной работы, которая должна быть выполнена в соответствии с предъявляемыми к ней общими требованиями.

Реферат должен быть выполнен письменно в виде целостного текста, раскрывающего выбранную тему.

Требования к оформлению:

1. Титульный лист должен содержать все необходимые реквизиты:

- наименование учебного заведения;
- наименование кафедры, на которой подготовлен реферат;
- название вида работы (реферат);
- тема реферата;
- учебная дисциплина, по которой подготовлен реферат;
- фамилия и инициалы автора, группа и факультет обучающегося;
- научный руководитель;
- год написания.

2. Текст реферата выполняется на листах белой бумаги формата А4, шрифт «Times New Roman» 14 кеглем. Основной текст печатается через 1,5 интервала. Абзацы делаются с отступлением от левого края 1,25 см. Рекомендуемый объем текста – 8-12 страниц. Ширина полей: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5. Страницы текста нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту внизу страницы: титульный лист включается в общую нумерацию страниц текста. Номер страницы на титульном листе не ставится.

3. Сноски оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5.-2008.

4. Библиографический список рекомендуется располагать в алфавитном порядке по авторам и делить на следующие разделы:

- нормативно-правовые акты (располагаются в зависимости от их юридической силы, при этом нормативные акты, обладающие равной юридической силой, располагаются в соответствии с календарной очередностью их принятия);

- монографии;
- учебники и учебные пособия;
- статьи;
- авторефераты диссертаций;
- интернет-ресурсы.

5. Текст должен быть тщательно выверен.

Требования к структуре реферата:

1. Введение. В этой части реферата обосновываются актуальность выбранной темы, цель и содержание реферата, указывается объект (предмет) рассмотрения, приводится характеристика источников для написания работы и краткий обзор имеющейся по данной теме литературы. Актуальность предполагает оценку своевременности и социальной значимости выбранной темы. Обзор литературы по теме отражает знакомство автора реферата с имеющимися источниками, умение их систематизировать, критически рассматривать, выделять существенное, определять главное.

2. Основная часть. Автор выбирает, на какие логические части она будет делиться – разделы, главы, параграфы. Важно, чтобы их содержание соответствовало теме работы и полностью ее раскрывало. Эти блоки должны показать умение исследователя систематизировать изученный материал, сжато, логично и аргументировано его излагать, обобщать, анализировать, делать логические выводы.

3. Заключение. В этой части необходимо подвести итог изучения темы, представить основные выводы.

Подготовка реферата предполагает выступление с докладом на семинарском занятии по соответствующей теме. Время выступления не должно превышать 10 минут.

При оценке реферата преподаватель учитывает его качество – раскрытость темы, логичность изложения, грамотность текста, степень самостоятельности обучающегося и проявленную им инициативу, оформление реферата в соответствии с ГОСТ, а также качество выступления с докладом – свободу владения материалом, правильность ответов на вопросы слушателей, соблюдение регламента.

Доклад – это одна из форм научной работы, активно используемая на семинарских занятиях по социологии. Доклад предполагает развернутое, углубленное изложение темы на основе изучения научных источников (научной литературы, документальных источников, данных социологических исследований). Доклад может иметь устную и письменную форму. Форма доклада определяется преподавателем.

Методические рекомендации к семинарским занятиям содержат не только темы докладов, но и список литературы, опираясь на которую можно подготовить качественную работу. Помимо указанной литературы Вы можете пользоваться и другими источниками, что сделает Ваши материалы более интересными и самостоятельными.

Материал доклада можно условно разделить на три части: вводная, основная и заключительная. Во вводной части обосновывается актуальность выбранной темы, ставятся цели и задачи, характеризуется круг используемых источников. В основной части раскрывается выбранная тема. Для того чтобы материал был более логичен и хорошо воспринимался аудиторией, необходимо выделить структурные части (параграфы, разделы). В заключительной части подводятся итоги, отражающие степень выполнения поставленных задач; могут быть выделены нерешенные на данный момент проблемы, представляющие теоретический или практический интерес.

Если доклад представляется письменно, то необходимо обратить внимание на соблюдение требований к его оформлению. Письменный материал должен включать: титульный лист, содержащий все необходимые реквизиты (наименование учебного заведения; наименование кафедры, по которой подготовлен доклад; название вида данной работы («доклад»); тема доклада; учебная дисциплина, по которой подготовлен доклад; фамилия и инициалы автора, группа и факультет, где он обучается; научный руководитель, год написания); содержание (отражающее все структурные элементы материала), текст, список использованной литературы. Важным слагаемым, обеспечивающим научность представленного материала, является наличие сносок, указывающих на источники приводимой информации (мнения ученых, фактические данные). Сноски оформляются в соответствии с общими стандартными требованиями. Рекомендуемый объем текста – 5-8 страниц, выполненных на компьютере 14 кеглем через 1,5 интервал.

Подготовка доклада предполагает выступление с материалом на семинаре. Рекомендуемое время выступления – 10-15 мин. При наличии технических возможностей целесообразно подготовить презентацию материала.

8.6 Методические рекомендации по подготовке к экзамену.

При подготовке к экзамену по учебной дисциплине «Введение в специальность» следует руководствоваться рабочей программой, что позволит четко представить круг вопросов, подлежащих изучению.

Экзамен служит формой проверки усвоения слушателями материала практических и семинарских занятий. Приобретение глубоких знаний предполагает эффективное использование различных видов учебной работы: лекционных и практических занятий, консультаций, самостоятельной работы. Более тщательной подготовкой к зачету по учебной дисциплине следует признать проработку всех пунктов содержания рабочей программы.

Прием экзамена проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения соответствующей дисциплины. Для проведения любого вида экзамена на кафедре разрабатывают и готовят следующий материал: перечень вопросов, выносимых на экзамен; необходимый справочный материал, которым разрешается пользоваться во время проведения экзамена (справочники, таблицы и прочее); средства материального обеспечения (схемы, карты, диаграммы и прочее).

В перечень включаются вопросы из различных разделов курса, позволяющие проверить и оценить теоретические знания слушателей, умение самостоятельно

применять теорию для решения практических задач. Материалы, разработанные для проведения любого вида экзамена, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются заведующим кафедрой.

Экзамены проводятся по билетам. Порядок проведения экзамена определяется заведующим кафедрой. По решению кафедры экзамен может проводиться методом индивидуального собеседования, в ходе которого принимающий экзамен ведет с обучающимся обсуждение одной проблемы или вопроса изученной программы. При собеседовании допускается ведение дискуссии, аргументированное отстаивание своего решения (мнения). При необходимости могут рассматриваться дополнительные вопросы, решаться задачи и примеры.

Предварительное ознакомление с билетами запрещается. По отдельным вопросам допускается проверка знаний с помощью технических средств контроля.

Количество слушателей в аудитории, где принимается экзамен, определяется решением заведующего кафедрой. На подготовку к ответу одному слушателю дается не более 30 минут.

Экзамен принимается преподавателями, ведущими занятия в группе или читающими лекции по данной дисциплине. При проведении занятий по одной дисциплине несколькими преподавателями экзамен принимается, как правило, преподавателем, читающим лекции по данному предмету. В отдельных случаях при большом количестве учебных групп у одного лектора или большой численности учебной группы с разрешения заведующего кафедрой допускается привлечение для приема экзамена других преподавателей кафедры, ведущих обучение слушателей по данной дисциплине.

9. Фонд оценочных средств

9.1. Вопросы для проведения экзамена.

1. Осуществление хозяйственной практики в период древнего мира и средних веков.
2. Развитие сферы услуг в Новое время и в современном обществе.
3. Классификации услуг в современном мире.
4. Тенденции современного развития сферы услуг в разных странах.
5. Роль третичного сектора в современных условиях развития экономики государства.
6. Специфика развития сферы сервиса в современной России.
7. Общие сведения о государственной классификации специалистов предприятий сервиса.
8. Квалификационные характеристики работников, занимающихся экскурсионной, туроператорской и турагентской деятельностью.
9. Квалификационные характеристики работников, занимающихся ресторанной и гостиничной деятельностью.
10. Понятие и характеристики государственного образовательного стандарта (ФГОС).
11. Общеобразовательные и специальные профессиональные дисциплины по направлению подготовки «Сервис».
12. Знания, умения и навыки, получаемые специалистом при изучении дисциплин (по ФГОС).
13. Структура и содержание рабочего учебного плана по направлению подготовки «Сервис».
14. Требования к организации учебной, производственной и преддипломной практик.
15. Требования к выпускной квалификационной работе и государственному экзамену.
16. Объекты профессиональной деятельности работников сервиса.
17. Общие классификации деятельности.
18. Виды профессиональной деятельности работников сервиса и их особенности.
19. Определение гостиничного сервиса. Внутренние и внешние факторы развития гостиничного хозяйства.
20. История развития гостиничного сервиса.
21. Разнообразие средств размещения. Системы классификации гостиниц.
22. Характеристика основных гостиничных служб.
23. Осуществление гостиничного сервиса в России.
24. Профессиональные стандарты для работников гостиничного сервиса.
25. Понятие и характеристика ресторанного сервиса.

26. Классификации и типы ресторанов.
27. Методы и системы обслуживания в ресторанах.
28. Специфика ресторанного бизнеса в Российской Федерации.
29. Профессиональные стандарты в ресторанном бизнесе.
30. Понятие и общая характеристика туризма.
31. Классификация видов туризма.
32. Индустрия туризма: понятие и структура.
33. Особенности осуществления туризма в России.
34. Государственные и международные стандарты, действующие в сфере туристических услуг.

9.3. Примерная тематика письменных работ (реферат, доклад)

1. Государственные стандарты, действующие в сфере туристических услуг.
2. Международные стандарты в области туристических услуг.
3. Развитие сферы сервиса в России.
4. Специфика сферы услуг в США.
5. Развитие сферы сервиса в Германии.
6. Сфера услуг во Франции.
7. Особенности сферы сервиса в Италии.
8. Сфера услуг в Великобритании.
9. Развитие сферы сервиса в Турции и Египте.
10. Сфера услуг в Швеции, Норвегии, Финляндии.
11. Становление и развитие сферы услуг в азиатских странах.
12. Сфера сервиса на африканском континенте.
13. Первые достопримечательности, турагентства и организованные экскурсии.
14. Всемирная туристская и гостиничные организации.
15. Российские туристские и гостиничные организации, ассоциации.
16. Паломничество как разновидность путешествий.
17. Самые роскошные отели мира.
18. Самые знаменитые рестораны мира.
19. Необычные и удивительные средства размещения.
20. Франчайзинг в индустрии гостеприимства.
21. Таймшер и его развитие в России.
22. Современные чудеса света.
23. «Семь чудес России».
24. «Золотое кольцо России».
25. История развития и особенности функционирования ЮНЕСКО.

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10.1. Основная литература

1. Алексеева Н., Протуренко В. Ресторанный сервис. М.: «Флинта», 2011. 328 с.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учеб. пос. М.: «Альфа-М», «Инфра-М», 2011. 224 с.
3. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / Под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: «Инфра-М», 2011. 382 с.
4. Гукова О.Н., Петрова А.М. Организация предприятий сервиса: практикум. М.: «Форум», «Инфра-М», 2010. 384 с.
5. Мальская М.П., Худо В.В. Туристический бизнес: теория и практика: Учебное пособие. М.: Центр учебной литературы, 2009. 424 с.
6. Осипова С. И. Формирование конкурентоспособного специалиста в образовательном процессе вуза / Отв. ред. С. И. Осипова. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. 287 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=443195>.
7. Сальска М.П., Пандяк И.Г. Гостиничный бизнес: теория и практика: Учебное пособие М.: Центр учебной литературы, 2011. 472 с.
8. Соснин Н. В. Содержание обучения в компетентностной модели ВПО (К освоению ФГОС ВПО): Монография. Красноярск: Сибирский федеральный ун-т, 2011. 242 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=443125>.
9. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.

10.2. Дополнительная литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие. М: «Аспект Пресс», 2010. 320 с.
2. Архипов В.В. Организация ресторанного хозяйства: Учебное пособие М.: Центр учебной литературы, 2010. 280 с.
3. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения. М.: «Академия», 2011. 288 с.
4. Барышева А.В., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учеб. пос. М.: «Альфа-М», «Инфра-М», 2012. 256 с.
5. Гелецкий В. М. Реферативные, курсовые и выпускные квалификационные работы: учеб.-метод. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. 152 с. URL: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=443230>.

6. География туризма: Учеб. пособие / М. В. Асташкина, О.Н. Козырева, А.С. Кусков, А.А. Санинская. М.: «Альфа-М», 2010. 430 с.
7. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пос. 2-е изд., дополн. М.: «Форум», 2012. 368 с.
8. Зигель С., Ленгер Х., Штиклер Г., Гутмайер В. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. М.: «Центрполиграф», 2012. 288 с.
9. Косолапов А.Б. География российского внутреннего туризма: Учебное пособие. М.: «КноРус», 2010. 272 с.
10. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пос. М.: «Дашков и К», 2010. 120 с.
11. Кусков А.С., Сирик Н.В. Технологии организации туроператорской деятельности: Учебник. М.: Кнорус, 2018. 384 с.
12. Кусков А.С. Туристический бизнес: Учебник. М.: Дашков и К», 2010. 329 с.
13. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л., Голубева Т.Н. Ресторанный бизнес в России. Технология успеха. М.: «ТрансЛит», 2013. 544 с.
14. Леженкина Т. И. Научная организация труда персонала: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: МФПУ «Синергия», 2013. 352 с. URL: <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=451343>.
15. Михненко П. А. Теория организации: учебник. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. 336 с. URL: <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=451362>.
16. Рындач М.А. Основы туризма: Учебное пособие / Под ред СН Смоленского. М: ИТК «Дашков и К»; Ростов н / Д: «Наука-Спектр», 2012. 204 с.
17. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие. М.: «Дашков и К», 2012. 220 с.
18. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. М.: «Магистр», 2011. 496 с.
19. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: Учебное пос. М.: «Альфа-М», «Инфра-М», 2012. 304 с.
20. Управление персоналом: программы учебных дисциплин, практик, государственного экзамена: Учеб. пос. / ГУУ; Под ред. А.Я.Кибанова М.: НИЦ «Инфра-М», 2012. 506 с. URL: <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=309410>.
21. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. М.: «Дашков и К», 2010. 248 с.

10.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Большая научная библиотека [Электронный ресурс] // URL: <http://sci-lib.com/>
2. Докусфера - электронный фонд Российской национальной библиотеки // URL: <http://leb.nlr.ru/library>

3. Электронная библиотека по гуманитарным дисциплинам «Гумер» // URL: <http://www.gumer.info/>
4. Электронная библиотека Ихтика [Электронный ресурс] // URL: <http://ihtika.net/>
5. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) [Электронный ресурс] // URL: <http://elibrary.rsl.ru/>
6. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] // URL: <http://studentam.net/>
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс] // URL: <http://znanium.com>
8. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс] // URL: <http://www.biblioclub.ru/>
9. Online библиотека padaread.com [Электронный ресурс] // URL: <http://padaread.com>

11. Информационное и программное обеспечение

11.1. Программное обеспечение

Для успешного освоения дисциплины обучающейся используют следующие программные средства:

- Операционная система Windows или Linux
- пакет офисных программ Microsoft Office или Libre Office.

11.2. Информационно-справочные системы

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс».
2. Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС;
3. Ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М»;
4. Виртуальная обучающая среда Moodle;

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В целях обеспечения учебного процесса при необходимости используется аудитория, оборудованная мультимедийной техникой.

Для обеспечения данной дисциплины необходимы учебная аудитория для проведения лекционных и практических (семинарских) занятий, укомплектованная необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся – проектором для отображения презентаций (иного учебного материала), экраном или интерактивной доской.