

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

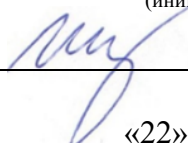
Руководитель направления

проф., д.ф.н., проф.

(должность, уч. степень, звание)

И.Ф. Игнатьева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«22» июня 2023 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность»

(Наименование дисциплины)

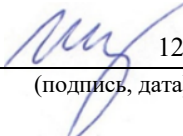
Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург– 2020

Лист согласования программы

Программу составил (а)

проф.,д.ф.н.,проф.  
(должность, уч. степень, звание)


  
12.06.2023  
(подпись, дата)

Игнатьева И.Ф.  
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«13» июня 2023 г, протокол № 11

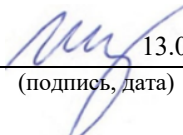
Заведующий кафедрой № 62  
д.э.н.,проф.  
(уч. степень, звание)

  
13.06.2023  
(подпись, дата)

К.В. Лосев  
(инициалы, фамилия)

Руководитель направления 43.03.02

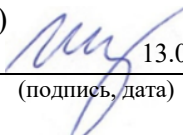
проф.,д.ф.н.,проф.  
(должность, уч. степень, звание)

  
13.06.2023  
(подпись, дата)

И.Ф. Игнатьева  
(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.02(01)


проф.,д.ф.н.,проф.  
(должность, уч. степень, звание)

  
13.06.2023  
(подпись, дата)

И.Ф. Игнатьева  
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц.,к.п.н.,доц.  
(должность, уч. степень, звание)

  
13.06.2023  
(подпись, дата)

И.М. Евдокимов  
(инициалы, фамилия)

## Аннотация

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.02 «Туризм» направленности «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-2 «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий»

ПК-3 «Способен к организации продвижения туристского продукта с использованием современных технологий и методов и управлению им»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с технологией и организацией туроператорских и турагентских услуг

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский».

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Сервисная деятельность занимает видное место в современном гуманитарном знании и образовании. Это вызвано рядом теоретических и практических предпосылок, важнейшие среди которых: первостепенная роль политики в культуре общества; ее огромное воздействие на судьбы народов и государств, а во многом и на повседневную жизнь каждого отдельного человека; исключительные возможности сервисной деятельности влиять на радикальные преобразования в посттоталитарных государствах, особенно на процессы демократизации и формирования гражданского общества; возрастающая потребность в специалистах с менталитетом, адекватным рыночной экономике и плюралистической демократии в области культуры; потребность российского обществоведения в научном осмыслении накапливающихся знаний, отечественного и международного историко-политического опыта; необходимость приобщения российской культуры к мировым достижениям.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-2.3.1 знать нормативно-правовую базу туристской деятельности и применять её в решении практических задач сферы туризма ПК-2.У.2 уметь организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
Профессиональные компетенции	ПК-3 Способен к организации продвижения туристского продукта с использованием современных технологий и методов и управлению им	ПК-3.3.1 знать современные технологии, методы и инновационные виды сервисной деятельности для удовлетворения основных потребностей туриста

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Экономика,
- Маркетинг в профессиональной деятельности,
- Менеджмент в профессиональной деятельности,
- Социальная психология.

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- Организация туристической деятельности,
- Потребительское поведение в туристской индустрии,
- Технология оказания гостиничных услуг.

### 3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№3
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b>	4/ 144	4/ 144
<b>Из них часов практической подготовки</b>	34	34
<b>Аудиторные занятия, всего час.</b>	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	36	36
<b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>	57	57
<b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

### 4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 3					
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности. Тема 1.1. Сервис в рамках истории развития общества. Тема 2. Сервис как потребность. Тема 3. Сервис как услуга.	5	10	-	-	20
Раздел 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения. Тема 1 Исторические предпосылки сервисной деятельности. Тема 2. Служба быта как институт формирования разумных потребностей. Тема 3. Современный сервис: проблемы и перспективы.	5	10	-	-	20

Раздел 3. Этические аспекты сервисной деятельности. Тема1. Этика как философская дисциплина. Тема2.Профессиональная этика Тема3.Корпоративная этика. Тема 4. Этикет и его разновидности. Тема 5. Этикет и культура обслуживания. Тема 6 Проблемы коммуникативного общения	7	14	-	-	17
Итого в семестре:	17	34	-	-	57

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
Раздел 1.	Рассматривается классификация сервисной деятельности по сферам её осуществления(материально-преобразовательная, познавательная, ценностно ориентационная, коммуникативная и др), а также особенности видов сервиса. Услуга рассматривается как продукт труда, полезный эффект которого выступает не в форме вещи, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека. Сфера услуг – одна из секторов экономики и её состояние тесно связано с развитием других секторов. Разным типам общества соответствуют разные виды сервисной деятельности. Служба быта – это особая форма жизнедеятельности человека и общества, институт формирования разумных потребностей человека. Тема лекции посвящена исследованию проблем развития и совершенствования службы быта.
Раздел.2	Деятельность , проблемы и перспективы развития я сервис а и услуг, особенности сервисной деятельности в рамках информационного общества. Этика в материале лекций по данной теме рассматривается как философская категория. Как наука этика представлена в аспектах общей культуры и культуры обслуживания, культуры поведения человека, что является неотъемлемой частью культуры обслуживания в области сервиса.
Раздел 3	Этика в материале лекций по данной теме рассматривается как философская категория. Как наука этика представлена в аспектах общей культуры и культуры обслуживания, культуры поведения человека, что является неотъемлемой частью культуры обслуживания в области сервиса. Возрастающее значение сервисного обслуживания обусловлено следующими устойчивыми объективными тенденциями: усложнение промышленных изделий, моральным старением оборудования, повышением

	требований к качеству, истощением источников ресурсов и т.д. Анализ таких понятий как «менеджер» и «менеджмент» придает новую окраску сервисной деятельности
--	--

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 3					
1.	Сервис в рамках истории развития общества.	Семинар	8	8	1
2.	Исторические предпосылки сервисной деятельности.	Семинар	6	6	1
3.	Современный сервис: проблемы и перспективы.	Семинар	7	7	2
4.	Профессиональная этика	Семинар	6	6	3
5.	Проблемы коммуникативного общения	Семинар	7	7	3
Всего			34	34	

#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

#### 4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 3, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	40	40
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	7	7
Домашнее задание (ДЗ)	-	-
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	57	57

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр	Библиографическая ссылка / URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
С.32.	Сервисная деятельность. Учебное пособие. С.Н.Коробкова., В.И.Кравченко, Орлов С.В., Павлова И.П. Под общ.ред Романович В.К. СПбГУАП. ,2002.160 с.	100
	Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1092982">https://znanium.com/catalog/product/1092982</a>	
	Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1087820">https://znanium.com/catalog/product/1087820</a>	
	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :	



	ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1007976">https://znanium.com/catalog/product/1007976</a>	
338 И 26	Игнатъева, Ирина Федоровна (проф.). Сервис в туризме : учебное пособие / И. Ф. Игнатъева ; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - СПб. : Изд-во ГУАП, 2016. - 151 с. - Библиогр.: с. 149 - 150 (44 назв.). - ISBN 978-5-8088-1077-8 : Б. ц. - Текст : непосредственный.	18
338 И 26	Игнатъева, Ирина Федоровна (проф.). Сервис в туризме : практикум / И. Ф. Игнатъева ; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - СПб. : Изд-во ГУАП, 2016. - 92 с. : табл. - Библиогр.: с. 91. - ISBN 978-5-8088-1077-8 : Б. ц. - Текст : непосредственный.	29

#### 7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
<a href="http://www.edu.ru/modules.php">http://www.edu.ru/modules.php</a>	Электронные образовательные ресурсы / Федеральный портал «Российское образование»

#### 8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows, Microsoft Office

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	ЭБС ZNANIUM

#### 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Лекционная аудитория	
2	Мультимедийная лекционная аудитория	

## 10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> </ul>

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
	– не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1.	Сервис и сервисная деятельность.	ПК-2.3.1
2.	Назовите основные виды человеческой деятельности и в чем специфика сервиса в каждой из них?	ПК-2.У.2
3.	Товар и услуга: общее и особенное.	ПК-3.3.1
4.	Поблемы развития интернет-экономики в России.	ПК-2.3.1
5.	Информационный сервис и его особенности.	ПК-2.У.2
6.	Копоративная культура и сервис.	ПК-3.3.1
7.	Этико-психологический тип «зигзага»	ПК-2.3.1
8.	Этико-психологический тип «квадрата»	ПК-2.У.2
9.	Особенности профессиональной этики в сервисе.	ПК-3.3.1
10.	Институт службы быта.	ПК-2.3.1
11.	Коммуникация и сервис.	ПК-2.У.2
12.	Культура и потребности человека..	ПК-3.3.1
13.	Биологические и социальные потребности.	ПК-2.3.1
14.	Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.	ПК-2.У.2
15.	Служба быта как институт формирования разумных потребностей.	ПК-3.3.1
16.	Человек в условиях развивающегося сервиса.	ПК-2.3.1
17.	Проксемика и её значение в развитии сервиса.	ПК-2.У.2
18.	Этика и бизнес.	ПК-3.3.1
19.	Информационная этика и её особенности.	ПК-2.3.1
20.	История этикета.	ПК-2.У.2
21.	Этикет и сервис.	ПК-3.3.1
22.	Сервис и культура общения.	ПК-2.3.1
23.	Основы профессиональной и международной этики в сфере культуры.	ПК-2.У.2
24.	Стимулирующий характер сервисных технологий.	ПК-3.3.1
25.	Роль современного сервиса в формировании социокультурной среды жизнедеятельности человека.	ПК-2.3.1
26.	Потребность человека и её разновидности.	ПК-2.У.2
27.	Классификации потребностей.	ПК-3.3.1
28.	Назовите основные этапы развития сферы быта в СССР.	ПК-2.3.1
29.	Особенности сетевой экономики	ПК-2.У.2
30.	Содержание понятий:этика, мораль, этикет.	ПК-3.3.1
31.	Этико-психологический тип «круга»	ПК-2.3.1
32.	Самопрезентация в сервисной деятельности.	ПК-2.У.2
33.	Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе.	ПК-3.3.1
34.	Служба быта и свободное время.	ПК-2.3.1
35.	Кооперативы и их роль в организации сервиса.	ПК-2.У.2
36.	Общение и коммуникация.	ПК-3.3.1
37.	Закон возвышения потребности и его влияние на человека.	ПК-2.3.1
38.	Иерархия теории потребностей А.Маслоу и их актуальность для	ПК-2.У.2

	современного развития сервиса.	
39.	Кооперативы и их история в России.	ПК-3.3.1
40.	Услуга в сервисной деятельности.	ПК-2.3.1
41.	Информационный мир и современный сервис.	ПК-2.У.2
42.	Этика, этикет, мораль как категории сервиса.	ПК-3.3.1
43.	Проблемы культуры обслуживания и сервисная деятельность.	ПК-2.3.1
44.	Гостевой и этикет и сервис.	ПК-2.У.2
45.	Особенности «сервисной деятельности» в Петровской России.	ПК-3.3.1
46.	Функции кооперативного движения.	ПК-2.3.1
47.	Сервис и интернет.	ПК-2.У.2
48.	Практическая направленность социальных технологий в сфере сервиса.	ПК-3.3.1
49.	Проявление аксиологии в сервисных технологиях.	ПК-2.3.1
50.	Диспут на тему «Человек без сервиса или сервис без человека? Что первично?»	ПК-2.У.2

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
	Не предусмотрено	

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Целью дисциплины является – получение студентами необходимых знаний, умений и навыков в области сервисологии, создание поддерживающей образовательной среды преподавания. Освоения студентом учебной дисциплины «сервисная деятельность» предполагает: - постижение теоретических представлений о закономерностях становления, функционирования и диалектики развития социальной реальности, - выработка способности правильно анализировать и точно оценивать сложные процессы действительности, владение навыками уверенного ориентирования в существующей системе и в системе жизненных ценностей, а также формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для успешного осуществления профессиональной деятельности. Формирование личностных качеств необходимых для эффективной профессиональной деятельности, таких как: организованность, трудолюбие, ответственность за порученное дело, толерантность, коммуникативность, дружелюбие.

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

### 11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающейся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающемуся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Функции практических занятий:

- познавательная;
- развивающая;
- воспитательная.

По характеру выполняемых обучающимся заданий по практическим занятиям подразделяются на:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;
- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

Формы организации практических занятий определяются в соответствии со специфическими особенностями учебной дисциплины и целями обучения. Они могут проводиться:

- в интерактивной форме (решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий, деловые игры, игровое проектирование, имитационные занятия, выездные занятия в организации (предприятия), деловая учебная игра, ролевая игра, психологический тренинг, кейс, мозговой штурм, групповые дискуссии);
- в не интерактивной форме (выполнение упражнений, решение типовых задач, решение ситуационных задач и другое).

Методика проведения практического занятия может быть различной, при этом важно достижение общей цели дисциплины.

### 11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль осуществляется в рабочем порядке на практических занятиях. Формы и методы текущего контроля избираются преподавателем самостоятельно, в зависимости от фактического уровня подготовки обучающихся и их интеллектуальной и творческой активности.

Формой и методами текущего контроля могут быть устный опрос, проверка домашнего задания, контрольная работа, отчет по сделанному докладу, написание реферата, эссе, подготовка презентации по теме занятия, реферирование первоисточников и др.

Результаты текущего контроля сообщаются обучающимся непосредственно на занятии или аккумулируются в Личном кабинете обучающегося. Оценка текущих знаний может осуществляться либо в рейтинговых баллах, либо по пятибалльной системе («неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). Количество заработанных баллов или средняя оценка сообщаются обучающимся. Наличие текущих оценок (баллов) у обучающегося является условием допуска к промежуточной аттестации и является составной частью итоговой оценки уровня усвоения программы дисциплины.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основная форма проведения экзамена – устный ответ по вопросам, представленные в таблице №15 данной РПД.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой