

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

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«10» февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность»

(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности/ специализации	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	заочная
Год приема	2026

Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Старший преподаватель
(должность, уч. степень, звание)

 09.02.2026
(подпись, дата)

И.Е. Барышникова
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

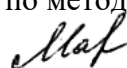
д.э.н., проф.
(уч. степень, звание)

 10.02.2026
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преподаватель
(должность, уч. степень, звание)

 10.02.2026
(подпись, дата)

М.Б. Капелюш
(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности/специализации «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-1 «Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач»

ОПК-1 «Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания»

ОПК-7 «Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с охватывает круг вопросов, связанных с особенностями развития сервисной деятельности в условиях информационного мира. Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, семинары.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена (4 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины являются 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.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части 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
Универсальные компетенции	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3.2 знать методики системного подхода для решения поставленных задач
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.3.1 знать современные технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на	ОПК-7.3.1 знать нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса и общественного питания ОПК-7.У.1 уметь обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

	основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	
--	--	--

2. Место дисциплины в структуре ОП

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

- «Основы проектной деятельности»;
- «Менеджмент в профессиональной деятельности».

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

- «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг»;
- «Профессиональная этика и этикет»;
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса»;
- «Документационное обеспечение в индустрии гостеприимства»;
- «Организация питания в гостиницах»;
- «Организация услуг гостеприимства»;
- «Управление имиджем и репутацией гостиничных предприятий»;
- «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»;
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»;
- «Управление персоналом».

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
		№4
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, 3Е/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки		
Аудиторные занятия, всего час.	10	10
в том числе:		
лекции (Л), (час)	4	4
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	6	6
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	9	9
Самостоятельная работа, всего (час)	89	89
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Экз.,	Экз.,

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/КР (час)	СР (час)
Семестр 4					
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности Тема 1.1 Сервис в рамках истории развития общества Тема 1.2 Сервис как потребность Тема 1.3 Сервис как услуга	1	2	0	0	29
Раздел 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения Тема 2.1 Исторические предпосылки сервисной деятельности Тема 2.2 Служба быта как институт формирования разумных потребностей Тема 2.3 Современный сервис: проблемы и перспективы	1	2	0	0	30
Раздел 3. Этические аспекты сервисной деятельности Тема 3.1 Этика как философская дисциплина. Тема 3.2 Профессиональная этика Тема 3.3 Корпоративная этика Тема 3.4 Этикет и его разновидности Тема 3.5 Этикет и культура обслуживания Тема 3.6 Проблемы коммуникативного общения	2	2	0	0	30
Итого в семестре:	4	6			89
Итого	4	6	0	0	89

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
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. <i>демонстрация слайдов</i>
2	Проблемы и перспективы развития сервиса и услуг, особенности сервисной деятельности в рамках информационного общества. Возрастающее значение сервисного обслуживания. <i>демонстрация слайдов</i>

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. <i>демонстрация слайдов</i>
---	---

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 4					
1	Сервисная деятельность и её роль в жизни человека	Семинар	1		1
2	Сервис как услуга. Классификация видов услуг	Семинар	1		2
3	Историческое развитие сервисной деятельности	Семинар	2		3
4	Сфера быта – сфера жизнедеятельности человека	Семинар	2		3
Всего			6		

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. Выполнение курсового проекта/ 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 4, час
----------------------------	------------	----------------

1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	60	60
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	19	19
Всего:	89	89

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

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/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
URL: https://znanium.com/catalog/product/1092982 Режим доступа: по подписке.	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. Режим доступа: по подписке.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/415409 Режим доступа: по подписке.	Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8. - Текст : электронный. -Режим доступа: по подписке.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1092970 Режим доступа: по подписке.	Годин, А. М. Маркетинг : учебник для бакалавров / А. М. Годин. — 12-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 656 с. - ISBN 978-5-394-02540-2. - Текст : электронный.— Режим доступа: по подписке.	

URL: https://znanium.ru/catalog/product/2224114 Режим доступа: по подписке.	Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/994182 Режим доступа: по подписке.	Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М. : Магистр : ИНФРАМ, 2019. — 368 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке.	

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
https://pro.guap.ru/	<i>Элементы электронного курса по дисциплине размещены <u>внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»</u></i>

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	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC mediaplayer (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)

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
Электронные библиотечные ресурсы и системы	
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
Информационные и справочно-правовые системы	
1	"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП

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	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной	

	мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
--	--	--

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; Тесты.

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	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

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.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
2	Потребность человека и её разновидности	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
3	Назовите основные виды человеческой деятельности и в чем специфика сервиса в каждой из них?	УК-1.3.2
4	Классификации потребностей.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
5	Товар и услуга: общее и особенное.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
6	Назовите основные этапы развития сферы быта в СССР.	УК-1.3.2
7	Проблемы развития интернет-экономики в России.	УК-1.3.2
8	Особенности сетевой экономики	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
9	Информационный сервис и его особенности.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
10	Содержание понятий: этика, мораль, этикет.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
11	Корпоративная культура и сервис.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
12	Этико-психологический тип «круга»	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
13	Этико-психологический тип «зигзага»	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
14	Самопрезентация в сервисной деятельности.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
15	Этико-психологический тип «квадрата»	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
16	Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
17	Особенности профессиональной этики в сервисе.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
18	Служба быта и свободное время.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
19	Институт службы быта.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1

20	Кооперативы и их роль в организации сервиса.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
21	Коммуникация и сервис.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
22	Общение и коммуникация.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
23	Культура и потребности человека.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
24	Закон возвышения потребности и его влияние на человека.	УК-1.3.2
25	Биологические и социальные потребности.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
26	Иерархия теории потребностей А.Маслоу и их актуальность для современного развития сервиса.	ОПК-1.3.1
27	Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.	УК-1.3.2
28	Кооперативы и их история в России.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
29	Служба быта как институт формирования разумных потребностей.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
30	Услуга в сервисной деятельности.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
31	Человек в условиях развивающегося сервиса.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
32	Информационный мир и современный сервис.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
33	Проксемика и её значение в развитии сервиса.	ОПК-1.3.1
34	Этика, этикет, мораль как категории сервиса.	ОПК-1.3.1
35	Этика и бизнес.	ОПК-1.3.1
36	Проблемы культуры обслуживания и сервисная деятельность.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
37	Информационная этика и её особенности.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
38	Гостевой этикет и сервис.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
39	История этикета.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
40	Особенности «сервисной деятельности» в Петровской России.	УК-1.3.2
41	Этикет и сервис.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
42	Функции кооперативного движения.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
43	Сервис и культура общения.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
44	Сервис и интернет.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
45	Основы профессиональной и международной этики в сфере культуры.	УК-1.3.2
46	Практическая направленность социальных технологий в сфере сервиса.	УК-1.3.2
47	Стимулирующий характер сервисных технологий.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1

48	Проявление аксиологии в сервисных технологиях.	ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1
49	Роль современного сервиса в формировании социокультурной среды жизнедеятельности человека.	УК-1.3.2
50	Диспут на тему «Человек без сервиса или сервис без человека? Что первично?»	УК-1.3.2 ОПК-1.3.1 ОПК-7.У.1

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 выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

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

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ 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
1	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой из перечисленных критериев является ключевым для оценки качества обслуживания в гостинице? а) Количество номеров в отеле б) Степень удовлетворённости гостя предоставленными услугами в) Наличие спа-центра и фитнес-зала г) Год постройки здания Правильный ответ: б) Степень удовлетворённости гостя предоставленными услугами. Аргументация: Ключевой критерий в гостиничном сервисе — это субъективное восприятие качества гостем. Именно удовлетворённость определяет лояльность, повторные визиты и положительные отзывы, которые напрямую влияют на репутацию и прибыль отеля. Остальные варианты (количество номеров, наличие СПА, год постройки) являются вторичными характеристиками, которые не гарантируют высокого уровня сервиса.	УК-1.3.2
2	2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из перечисленных факторов напрямую влияют на восприятие качества обслуживания гостем?	

	a) Внешний вид и приветливость персонала b) Чистота в номере и общественных зонах c) Наличие бесплатного Wi-Fi на всей территории d) Цвет фасада здания Правильные ответы: a), b), c). Аргументация: Внешний вид и приветливость персонала формируют первое впечатление, чистота является базовым требованием безопасности и комфорта, а стабильный Wi-Fi — обязательным элементом современного сервиса. Цвет фасада (вариант d) не влияет на качество обслуживания и не является значимым фактором для гостя.									
3	3. Прочитайте текст и соотнесите этапы процесса обслуживания гостя с их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABC. <table><tr><th>Этапы обслуживания</th><th>Содержание этапа</th></tr><tr><td>A) Предварительный заказ (бронирование)</td><td>1) Встреча гостя, проверка документов, выдача ключей</td></tr><tr><td>B) Приём и размещение</td><td>2) Уборка номера, смена белья, пополнение расходных материалов</td></tr><tr><td>C) Обслуживание в период проживания</td><td>3) Обработка заявки на бронь, подтверждение наличия мест</td></tr></table> Правильный ответ: A-3, B-1, C-2 (последовательность цифр: 3, 1, 2). Аргументация: Логика процесса обслуживания строго последовательна: сначала гость бронирует номер (обработка заявки), затем его встречают и заселяют, и только после этого начинается ежедневное обслуживание в период проживания (уборка, смена белья и т.д.).	Этапы обслуживания	Содержание этапа	A) Предварительный заказ (бронирование)	1) Встреча гостя, проверка документов, выдача ключей	B) Приём и размещение	2) Уборка номера, смена белья, пополнение расходных материалов	C) Обслуживание в период проживания	3) Обработка заявки на бронь, подтверждение наличия мест	
Этапы обслуживания	Содержание этапа									
A) Предварительный заказ (бронирование)	1) Встреча гостя, проверка документов, выдача ключей									
B) Приём и размещение	2) Уборка номера, смена белья, пополнение расходных материалов									
C) Обслуживание в период проживания	3) Обработка заявки на бронь, подтверждение наличия мест									
4	4. Прочитайте текст и установите правильную последовательность действий сотрудника службы приёма и размещения при встрече гостя. Запишите соответствующую последовательность цифр. A) Поприветствовать гостя и установить зрительный контакт B) Уточнить наличие бронирования и паспортные данные C) Заполнить регистрационную карту и предложить подписать D) Вручить ключи от номера и рассказать об услугах отеля Правильный ответ: A, B, C, D (1, 2, 3, 4). Аргументация: Стандарты гостеприимства предписывают чёткий алгоритм: сначала установить контакт и поприветствовать гостя, затем проверить бронь и документы, после чего оформить регистрацию и завершить процедуру вручением ключей с информацией об услугах.									
5	5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Почему для гостиничного предприятия важно не только									

	предоставлять качественные услуги, но и управлять ожиданиями гостя на всех этапах взаимодействия? Пример ответа: Управление ожиданиями гостя — это основа клиентоориентированного сервиса. Если ожидания превышают реальный уровень обслуживания, гость испытывает разочарование, даже если услуги были предоставлены на достойном уровне. Грамотное управление ожиданиями (через честное описание номеров, прозрачные условия бронирования, предварительное информирование о дополнительных услугах) позволяет создать ситуацию, при которой реальный опыт превосходит или как минимум соответствует тому, что гость ожидал. Это снижает риск конфликтов, повышает оценку качества и формирует долгосрочную лояльность.	
1	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой из перечисленных принципов является основополагающим для управления качеством в гостинице? а) Максимизация загрузки номерного фонда б) Постоянное улучшение сервиса на основе обратной связи от гостей в) Снижение затрат на персонал г) Увеличение количества дополнительных платных услуг Правильный ответ: б) Постоянное улучшение сервиса на основе обратной связи от гостей. Аргументация: В гостиничном бизнесе качество — это не статичный стандарт, а динамический процесс. Только систематический сбор и анализ мнений гостей позволяет выявлять слабые места и своевременно их корректировать. Максимизация загрузки (а) и снижение затрат (в) являются коммерческими целями, которые не должны противоречить качеству, а увеличение платных услуг (г) без учёта потребностей гостя может ухудшить впечатление.	ОПК-1.3.1
2	2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие действия сотрудников гостиницы можно считать неэтичными по отношению к гостю? а) Игнорирование жалобы гостя на шум в соседнем номере б) Разглашение личных данных гостя третьим лицам в) Предложение гостю дополнительного полотенца по его просьбе г) Навязывание платных услуг без явного согласия гостя Правильные ответы: а), б), г). Аргументация: Игнорирование жалоб — прямое нарушение обязанности заботиться о комфорте гостя. Разглашение личных данных нарушает принцип конфиденциальности и этические нормы. Навязывание услуг без согласия является манипуляцией и подрывает доверие. Предложение полотенца (вариант в) — это,	

	напротив, этичная и правильная реакция на просьбу.									
3	3. Прочитайте текст и соотнесите типичные проблемы в работе гостиницы с возможными способами их решения. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABC. <table><tr><th>Проблема</th><th>Способ решения</th></tr><tr><td>А) Нехватка квалифицированного персонала</td><td>1) Внедрение системы контроля качества и регулярные проверки</td></tr><tr><td>В) Снижение качества уборки номеров</td><td>2) Разработка программ обучения и повышения мотивации сотрудников</td></tr><tr><td>С) Рост количества негативных отзывов в интернете</td><td>3) Активная работа с репутацией: ответы на отзывы, анализ причин недовольства</td></tr></table> Правильный ответ: А-2, В-1, С-3 (2, 1, 3). Аргументация: Дефицит кадров решается через обучение и мотивацию. Падение качества уборки требует внедрения жёсткого контроля. Негативные отзывы — это сигнал, с которым нужно работать через публичные ответы и внутренний анализ причин.	Проблема	Способ решения	А) Нехватка квалифицированного персонала	1) Внедрение системы контроля качества и регулярные проверки	В) Снижение качества уборки номеров	2) Разработка программ обучения и повышения мотивации сотрудников	С) Рост количества негативных отзывов в интернете	3) Активная работа с репутацией: ответы на отзывы, анализ причин недовольства	
Проблема	Способ решения									
А) Нехватка квалифицированного персонала	1) Внедрение системы контроля качества и регулярные проверки									
В) Снижение качества уборки номеров	2) Разработка программ обучения и повышения мотивации сотрудников									
С) Рост количества негативных отзывов в интернете	3) Активная работа с репутацией: ответы на отзывы, анализ причин недовольства									
4	4. Прочитайте текст и установите правильный порядок действий при работе с жалобой гостя. Запишите соответствующую последовательность цифр. А) Предложить гостеприимное решение проблемы (компенсацию, скидку, улучшенный номер) В) Внимательно выслушать гостя и принести извинения за доставленные неудобства С) Зафиксировать жалобу в журнале учёта и проинформировать руководство D) Оперативно устранить причину жалобы и проконтролировать результат Правильный ответ: В, А, D, С (2, 1, 4, 3) — либо с учётом того, что фиксация может происходить на любом этапе, но логически последовательность: выслушать → предложить решение → устранить → зафиксировать. Более корректный порядок: В, D, А, С или В, А, D, С. В стандартах работы с жалобами часто рекомендуют сначала выслушать и извиниться, затем предложить компенсацию, потом устранить причину и в конце зафиксировать. Я предлагаю вариант В, А, D, С. Аргументация: Первый шаг — эмпатия и признание проблемы, затем предложение компенсации как жест доброй воли, после этого оперативное устранение неисправности и, наконец, документальное оформление для анализа и предотвращения подобных ситуаций в будущем.									
5	5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Какие этические принципы должны лежать в основе									

	взаимодействия сотрудников гостиницы с гостем, и почему их соблюдение критически важно для успеха гостиничного предприятия? Пример ответа: Основные этические принципы в гостиничном сервисе включают: честность (правдивое описание услуг и цен), уважение к личности и приватности гостя, ответственность за качество предоставляемых услуг и безопасность, доброжелательность и гуманизм. Соблюдение этих принципов критически важно, потому что гостиничный бизнес — это сфера высокого доверия. Нарушение этики (грубость, обман, нарушение конфиденциальности) моментально становится достоянием общественности через отзывы и социальные сети, что разрушает репутацию. В то же время этичное поведение формирует положительный имидж, повышает лояльность гостей, уменьшает текучесть персонала и в конечном счёте напрямую влияет на финансовую устойчивость и конкурентоспособность отеля.	
1	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какая стратегия поведения сотрудника является наиболее эффективной при разрешении конфликта с разгневанным гостем? а) Перейти на повышенный тон, чтобы «поставить гостя на место» б) Предложить гостю немедленно покинуть отель, если он не успокоится в) Активно слушать, признать эмоции гостя и предложить конструктивное решение г) Переложить ответственность на другое подразделение или коллегу Правильный ответ: в) Активно слушать, признать эмоции гостя и предложить конструктивное решение. Аргументация: В конфликте гость прежде всего ждёт, что его услышат и отнесутся к его проблеме с уважением. Активное слушание и эмпатия снижают эмоциональный накал, позволяют выявить истинную причину недовольства и совместно найти приемлемое решение. Повышение тона (а) или приказ покинуть отель (б) только усугубят конфликт, а перекладывание ответственности (г) разрушает доверие к отелю и оставляет проблему нерешённой.	ОПК-7.3.1 ОПК-7.У.1
2	2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из перечисленных приёмов относятся к активному слушанию в общении с гостем? а) Перебивание гостя, чтобы быстрее задать свой вопрос б) Поддержание зрительного контакта и открытая поза в) Краткое резюмирование сказанного гостем («Правильно ли я понял, что...») г) Использование уточняющих вопросов («Что именно вас расстроило?»)	

	Правильные ответы: b), c), d). Аргументация: Активное слушание включает невербальные сигналы (зрительный контакт, поза) и вербальные техники — резюмирование и уточняющие вопросы. Это помогает гостю чувствовать, что его понимают, и способствует выявлению всех деталей проблемы. Перебивание (a) — это антипод активного слушания, оно демонстрирует неуважение и провоцирует эскалацию конфликта.									
3	3. Прочитайте текст и соотнесите типовые конфликтные ситуации в гостинице с оптимальными способами их разрешения. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABC. <table><tr><th>Конфликтная ситуация</th><th>Способ разрешения</th></tr><tr><td>А) Гость жалуется на длительное ожидание заселения (check-in)</td><td>1) Предложить скидку на текущее проживание и напиток за счёт отеля</td></tr><tr><td>В) Гость требует заменить номер, так как его не устраивает вид из окна</td><td>2) Объяснить причину задержки, извиниться и предложить чай/кофе в зоне ожидания</td></tr><tr><td>С) Гость агрессивно выражает недовольство работой ресторана отеля</td><td>3) Проверить возможность смены номера, показать доступные варианты и предложить комплимент в виде ужина</td></tr></table> Правильный ответ: А-2, В-3, С-1 (последовательность цифр: 2, 3, 1). Аргументация: При задержке заселения важно извиниться, объяснить причину и занять гостя приятным ожиданием (напиток). При недовольстве видом из номера логично предложить альтернативный номер и, если возможно, небольшой комплимент. Агрессивная жалоба на ресторан требует более весомой компенсации (скидка, бесплатный ужин), чтобы сгладить негативное впечатление от питания.	Конфликтная ситуация	Способ разрешения	А) Гость жалуется на длительное ожидание заселения (check-in)	1) Предложить скидку на текущее проживание и напиток за счёт отеля	В) Гость требует заменить номер, так как его не устраивает вид из окна	2) Объяснить причину задержки, извиниться и предложить чай/кофе в зоне ожидания	С) Гость агрессивно выражает недовольство работой ресторана отеля	3) Проверить возможность смены номера, показать доступные варианты и предложить комплимент в виде ужина	
Конфликтная ситуация	Способ разрешения									
А) Гость жалуется на длительное ожидание заселения (check-in)	1) Предложить скидку на текущее проживание и напиток за счёт отеля									
В) Гость требует заменить номер, так как его не устраивает вид из окна	2) Объяснить причину задержки, извиниться и предложить чай/кофе в зоне ожидания									
С) Гость агрессивно выражает недовольство работой ресторана отеля	3) Проверить возможность смены номера, показать доступные варианты и предложить комплимент в виде ужина									
4	4. Прочитайте текст и установите правильную последовательность этапов разрешения конфликтной ситуации с гостем. Запишите соответствующую последовательность цифр. А) Предложить несколько вариантов компенсации и дать гостю право выбора В) Поблагодарить гостя за обращение и завершить взаимодействие на позитивной ноте С) Дать гостю выговориться, не перебивая, и продемонстрировать понимание его чувств Д) Уточнить суть проблемы и факты, задавая открытые вопросы Правильный ответ: С, Д, А, В (3, 4, 1, 2) — или более логичный порядок: сначала дать выговориться (С), затем уточнить факты (Д), потом предложить варианты (А) и завершить благодарностью (В). Аргументация: Классический алгоритм работы с жалобой: сначала									

	снять эмоциональное напряжение через активное слушание, затем собрать информацию о проблеме, после этого предложить конкретные решения, и в конце — закрепить позитивное завершение диалога, чтобы гость ушёл с чувством, что его проблему решили.	
5	5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Почему умение сотрудника гостиницы управлять собственными эмоциями в стрессовой ситуации напрямую влияет на лояльность гостя и репутацию отеля? Приведите аргументы. Пример ответа: Управление эмоциями (эмоциональный интеллект) сотрудника критически важно, потому что гость в конфликтной ситуации находится в состоянии стресса и бессознательно «зеркалит» эмоциональное состояние персонала. Если сотрудник сохраняет спокойствие, говорит ровным тоном и демонстрирует уверенность, это передаётся гостю — он начинает успокаиваться и становится более готовым к диалогу. Напротив, если сотрудник позволяет себе раздражение, испуг или агрессию, конфликт переходит в личное противостояние, и решение найти становится почти невозможным. Кроме того, свидетелями конфликта часто становятся другие гости, и их впечатление об отеле формируется на основе увиденного. Спокойный, профессиональный сотрудник, который эффективно гасит негатив, укрепляет репутацию отеля как надёжного и клиентоориентированного заведения. В долгосрочной перспективе это обеспечивает высокие оценки, положительные «сарафанные» рекомендации и рост повторных бронирований.	

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

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
1	Разработка и внедрение стандартов обслуживания на ресепшн (Front Office) Суть задания: Создать полный регламент работы службы приёма и размещения для отеля категории 4★. Прописать скрипты приветствия, процедуры check-in/check-out (включая время обработки), правила бронирования, алгоритмы работы с отменами и изменениями. Определить временные нормативы на каждую операцию и разработать чек-лист контроля качества для ежедневной проверки работы администраторов.
2	Управление эмоциональным интеллектom и конфликтными ситуациями в сервисе Суть задания: Проанализировать пять типичных конфликтных ситуаций в отеле (задержка заселения, перебронирование, шум соседей, претензии к чистоте, несоответствие номера заявленному). Для каждой ситуации разработать пошаговый алгоритм действий сотрудника, включая вербальные техники, допустимые компенсации (апгрейд, скидка, сервисный бонус) и порядок эскалации проблемы вышестоящему руководству.
3	Организация работы консьерж-службы: создание уникального гостевого опыта Суть задания: Разработать концепцию работы консьержа для отеля класса люкс. Описать спектр услуг (рекомендации ресторанов, билеты в театры, аренда авто,

	организация экскурсий, личный шопинг). Составить базу знаний о местных достопримечательностях, ресторанах и транспорте. Создать шаблоны для персонализированных карт маршрутов гостя и скрипты взаимодействия, чтобы предвосхищать желания гостя, а не просто реагировать на запросы.
4	Сервис для гостей с ограниченными физическими возможностями (доступная среда) Суть задания: Провести аудит существующего отеля на соответствие требованиям безбарьерной среды. Разработать перечень обязательных сервисных мероприятий: адаптированные номера (ширина проходов, поручни, кнопки вызова), услуги сурдоперевода, наличие шрифта Брайля, обучение персонала правилам общения с людьми с инвалидностью. Предложить маршрут передвижения по отелю и прилегающей территории для гостя на коляске.
5	Технологическая трансформация сервиса: внедрение мобильных и бесконтактных услуг Суть задания: Спроектировать цифровой сервисный пакет для отеля: мобильное заселение, электронный ключ (QR-код), заказ обслуживания номеров через приложение, чат-бот для вопросов гостей, бесконтактный выезд. Описать преимущества для гостя и отеля, возможные риски (сбои, кибербезопасность, цифровой барьер для пожилых гостей) и предложить гибридную модель, сочетающую цифровые и человеческие точки контакта.
6	Стандартизация и контроль качества уборки номерного фонда Суть задания: Разработать детальный чек-лист для горничной по уборке номера после выезда и во время проживания (daily cleaning). Определить нормативы времени, перечень используемых материалов, последовательность действий, критерии контроля (тест на пыль, состояние постельного белья, работа сантехники). Создать систему оценки качества работы горничной (ежедневный выборочный контроль, фотоконтроль, оценка гостей).
7	Управление ожиданиями гостя и создание WOW-эффектов (сюрпризов) Суть задания: На основе анализа сегментов целевой аудитории (бизнес-путешественники, семьи с детьми, молодожены, пенсионеры) разработать программу персонализированных «сюрпризов»: приветственные комплименты, поздравления с праздниками, рекомендации на основе истории поездок. Прописать алгоритмы выявления повода для сюрприза, бюджетирование подарков и инструкции для сотрудников, как вручать их с максимальным эмоциональным откликом.
8	Внутренний сервис – как взаимодействие между отделами влияет на внешнее обслуживание Суть задания: Составить карту взаимосвязей между подразделениями отеля (ресепшн, хаус-кипинг, инженерия, F&B) и выявить «узкие места», где сбои передаются гостю. Разработать регламент внутренних заявок, правила информирования о готовности номеров, стандарты решения кросс-функциональных проблем. Предложить систему «качество через сервис» – еженедельные совещания для обсуждения жалоб и улучшения взаимодействия.
9	Обслуживание в ресторане отеля: стандарты питания и сервиса в зале Суть задания: Разработать стандарты работы официантов и хостес для завтраков и ужинов: правила встречи гостя, посадки, приема заказа, подачи блюд, уборки столов, взаимодействия с кухней. Описать скрипты для обсуждения аллергенов, рекомендации по вину, технологию работы с детским меню. Дополнить требованиями к внешнему виду персонала и знанию меню (дегустации, обучение).
10	Мониторинг и оценка качества сервиса: методика «Тайный гость» и анализ отзывов

	Суть задания: Разработать полный пакет для проведения внутреннего аудита сервиса методом «Mystery Shopping». Составить анкеты для оценки всех этапов (бронирование онлайн, встреча на парковке, заселение, обслуживание в номере, уборка, выезд), определить систему баллов и вес каждого критерия. Параллельно разработать алгоритм сбора и анализа отзывов с Booking, OTA, соцсетей – выделить ключевых проблем, расчет индекса NPS (Net Promoter Score), построение карты «болевых точек» и план корректирующих действий.
--	--

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 преподавания дисциплины является получение теоретических и практических навыков в области сервисной деятельности с последующим применением в профессиональной сфере. Данная дисциплина знакомит студентов с закономерностями и технологией сервисной деятельности в индустрии гостеприимства, формирует у обучающихся универсальные компетенции, направленные на развитие навыков системного и критического мышления, сервисной деятельности в индустрии гостеприимства, раскрывает способности и навыки командной работы и лидерства. Основой изучения дисциплины является ознакомление студентов с теоретическими основами и современными методами сервисной деятельности в индустрии гостеприимства в условиях нестабильной рыночной конъюнктуры. Составляющие учебный процесс в сочетании с внеаудиторной работой способствуют формированию и развитию профессиональных навыков обучающихся. Предлагаемая литература и задания для самостоятельной работы обеспечивают оптимальное соотношение творческого и познавательного элементов в процессе обучения.

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.

Структура предоставления лекционного материала:

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

Во время первой аттестации (середина семестра) и второй аттестации (конец семестра) преподавателем проводится проверка конспектов лекций в целях контроля понимания текста лекций и навыков конспектирования, а также в целях рейтинговой оценки студентов (как одной из её составляющих).

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 узловое, 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 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, заключающаяся 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 обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимися 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.

Требования к проведению практических занятий

Практические занятия выполняются в формате групповой дискуссии.

Студентам предлагаются задания, направленные на обобщение полученных теоретических знаний при решении реальных исследовательских задач. Вместе с тем задания могут быть представлены в формате теоретических иллюстраций, требующих глубокого осмысления со стороны студентов, или реальных примеров и ситуаций, решаемых и моделируемых совместно с преподавателем. Многие задания являются

комбинированными и включают в себя сразу несколько видов работ. Как правило, для их выполнения важны не только полученные знания, но и субъективные особенности креативного мышления студентов. Некоторые задания требуют самостоятельности со стороны обучающихся, что способствует развитию дополнительных навыков в рамках освоения данной дисциплины.

Практические занятия выполняются в нескольких форматах, а именно проведение групповой дискуссии, кейса и деловой игры.

Деловая игра позволяет симитировать рабочий процесс, провести его моделирование. Студенты получают задание от преподавателя и должны постараться создать упрощенное воспроизведение реальной производственной ситуации в области маркетинга на определенную тематику. Перед студентами деловой игры ставятся задачи.

Применение деловых игр позволяет отработать профессиональные навыки студентов и дает возможность оценить:

уровень владения этими навыками;

- особенности мыслительных процессов (стратегическое, тактическое,
- аналитическое мышление, умение прогнозировать ситуацию, умение принимать решения и пр.);
- уровень коммуникативных навыков;
- личностные качества участников.

Групповая дискуссия позволяет создать совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса на заданную тематику, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

Проведение семинара заключается в том, что студенты заранее получают тематику предстоящего занятия и готовятся к нему самостоятельно, а на самом практическом занятии вместе с преподавателем обсуждают данную тему. Каждый студент учится грамотно излагать свои мысли, бороться с психологическим барьером публичных выступлений.

Применение кейсов означает применение деловой игры в миниатюре, поскольку это сочетает в себе профессиональную деятельность с игровой. Сущность проведения данного практического занятия в таком формате состоит в том, что учебный материал подается обучаемым в виде микро-проблем, а знания приобретаются в результате их активной исследовательской и творческой деятельности по разработке решений.

Один из распространенных способов интенсивного обучения – игровое проектирование. Его цель – процесс создания или совершенствования проектов в игровом режиме. Для осуществления этой технологии участников занятия разбивают на группы, каждая из которых занимается разработкой своего проекта. Тему для разработки проекта обучаемые в основном выбирают самостоятельно.

Ситуационные задачи — это задачи, которые позволяют ученику осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление — понимание — применение — анализ — синтез — оценка. Таким образом, в основе ресурсов повышения качества образования лежит психологический закон усвоения знаний — знания формируются в сознании субъекта учения не до, а в процессе применения их на практике. Отличительная особенность ситуационных задач заключается в том, что она имеет ярко выраженную практическую направленность, но для её решения необходимы предметные, надпредметные и метапредметные знания.

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 выполнение контрольных работ является элементом текущего контроля успеваемости и самостоятельной работы

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему 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;

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом вовремя, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется заданиями и указаниями преподавателя. Можно дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы. Самостоятельная работа заключается в подготовке итогового задания по дисциплине «Сервисная деятельность», а также выполнения домашних заданий.

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.

Контроль текущей успеваемости осуществляется преподавателем посредством оценивания основных компонентов учебного процесса: мотивации студента, его активности при решении практических задач, своевременное прохождение контрольных мероприятий, степень усвоения им теоретических знаний самостоятельно, уровень овладения практическими умениями и навыками во всех видах учебной деятельности, его способность к самостоятельной исследовательской работе.

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».

Критерии оценки экзаменационных ответов:

- оценка «**отлично**» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, использует в ответе материал дополнительной учебной литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

– оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на поставленные вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

– оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;

– оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями и ошибками выполняет практические работы.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

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