

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю  
Декан СПФ  
 Т.В. Поштарева  
«28» октября 2020 г.

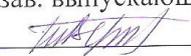


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Технологии турагентской деятельности

Направление подготовки 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль) программы Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана  
канд. филос. наук, доцент, доцент  
кафедры ИЯТ  
 Т.В. Вергун

Согласована  
зав. выпускающей кафедрой  
 Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры ИЯТ  
от «28» октября 2020 г.  
протокол № 3  
зав. кафедрой  
 Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-  
методической  
комиссии факультета  
от «28» октября 2020 г.  
протокол № 2  
Председатель УМК  
 Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2020 г.

## Содержание

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП .....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	3
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ .....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
5.1. Содержание дисциплины .....	5
5.2. Структура дисциплины.....	6
5.3. Занятия семинарского типа .....	7
5.4. Самостоятельная работа .....	8
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	8
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	9
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	9
8.1. Основная литература .....	9
8.2. Дополнительная литература.....	9
8.3. Программное обеспечение .....	9
8.4. Профессиональные базы данных.....	9
8.5. Информационные справочные системы .....	9
8.6. Интернет-ресурсы .....	9
8.7. Методические указания по освоению дисциплины.....	10
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	
Приложение 1.....	14

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины- знакомство студентов с основами деятельности в социально-культурной сфере, со спектром социальных технологий, используемых в гостиничном и ресторанном сервисе, курортном деле и туризме, использование технических средств в оказании социально-культурных услуг

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Технологии турагентской деятельности» входит в обязательную часть Блока 1 образовательной программы.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Информационные технологии в сервисе Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Технологии продвижения гостиничных услуг
	Инновации в социокультурном сервисе
	Компьютерные технологии в социокультурном сервисе
	Технологии и организация гостиничных услуг
	Интернет-технологии в сервисе
Организация документооборота на предприятиях социокультурного сервиса	

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины

Знать:

- основные ресурсы и технические средства для реализации процесса сервиса

Уметь:

- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности

Владеть:

- навыками работы с основными техническими средствами в сервисной деятельности.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: понятие контактной зоны, процессы и технологии организации контактной зоны, правила, нормы и особенности работы с клиентами в контактной зоне; основы организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса и формирования клиентурных отношений.
	Уметь: применять научные основы разработки технологии сервисного процесса в различных сферах; анализировать и использовать требования потребителя как потенциал развития системы клиентских отношений; применять научные основы и принципы организации контактной зоны для обслуживания

	потребителей; использовать различные принципы и способы организации процесса предоставления услуги потребителю
	Владеть: принципами и технологиями организации контактной зоны для обслуживания потребителей; основами организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, соответствующего запросам потребителя

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часа.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		6
<b>Контактная работа (всего)</b>	48	48
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	24	24
из них		
– лекции	24	24
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	24	24
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	24	24
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация		
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	96	96
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумами т.д.)	96	96
Подготовка к аттестации		
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации		Диф. зачет

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		7
<b>Контактная работа (всего)</b>	14,3	14,3
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4

из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>129,7</b>	<b>129,7</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумами т.д.)	126	126
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации		Диф.зачет

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе	Основные определения техники в социокультурном сервисе. Инновации техники в социокультурном сервисе.
2	Организация управления гостиничным сервисом в России	Организация управления гостиничным сервисом в России и за рубежом. Применение техники, используемой при управлении гостиничным сервисом.
3	Основные виды технологий в социокультурном сервисе	Сравнительные характеристики технологий, принципы выбора технологий, преимущества использования универсальных, передовых технологий.
4	Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса	Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса. Техническое оснащение гостиничных комплексов.
5	Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса	Техника обеспечения жизнедеятельности гостиничных, развлекательных комплексов. Классификация оборудования для ресторанов, кафе и баров.
6	Основные тенденции	Основные тенденции технологизации процессов

	технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса	предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса. Эволюция технологических процессов на предприятиях социокультурного сервиса. Инжиниринг- понятие и сущность.
7	Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе.	Направления технического прогресса на предприятиях социокультурного сервиса. Механизация и автоматизация труда на предприятиях социокультурного сервиса. Комплексная механизация. Организационная техника.
8	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	Техническое оснащение развлекательных комплексов, световое, цветное, шумовое оснащение, музыкальные техника на предприятиях социокультурного сервиса, технологии музыкально-развлекательных программ и спецэффектов.

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе	18	3	-	3	-	12
2	Организация управления гостиничным сервисом в России	18	3	-	3	-	12
3	Основные виды технологий в социокультурном сервисе	18	3	-	3	-	12
4	Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса	18	3	-	3	-	12
5	Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса	18	3	-	3	-	12
6	Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса	18	3	-	3	-	12
7	Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе.	18	3	-	3	-	12
8	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	18	3	-	3	-	12
	Общий объем	144	24		24		96

### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе	29	2	-	2	-	25
2	Организация управления гостиничным сервисом в России	27	-	-	2	-	25

3	Основные виды технологий в социокультурном сервисе	30	2	-	2	-	26
5	Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса	27	-	-	2	-	25
8	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	27	-	-	2	-	25
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	-	-
	Общий объем	144	4		10		126

### 5.3. Занятия семинарского типа

очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе	3
2	2	ПР	Организация управления гостиничным сервисом в России	3
3	3	ПР	Основные виды технологий в социокультурном сервисе	3
4	4	ПР	Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса	3
5	5	ПР	Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса	3
6	6	ПР	Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса	3
7	7	ПР	Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе.	3
8	8	ПР	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	3

заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе	2
2	2	ПР	Организация управления гостиничным сервисом в России	2
3	3	ПР	Основные виды технологий в социокультурном сервисе	2
4	5	ПР	Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса	2
5	8	ПР	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	2

#### 5.4. Самостоятельная работа очная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	12
2	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	12
3	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	12
4	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	12
5	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	12
6	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	12
7	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	12
8	Проработка и повторение лекционного материала.	12

#### заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	25
2	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	25
3	Проработка и повторение лекционного материала.	26
5	Подготовка к практическим занятиям.	25
8	Проработка и повторение лекционного материала.	25
	Подготовка к аттестации	4

### 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

#### Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При чтении лекций используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint. На практических занятиях студенты представляют результаты выполнения самостоятельной работы, подготовленные с помощью программных приложений. При выполнении практических заданий студентами используется программное обеспечение: Windows, MSOffice

#### Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО/ЗФО
1,3	Л	Лекция-визуализация-диалог	4/2
4	ПР	Коллективное обсуждении результатов работ	4/-

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Фонд оценочных средств(оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнгольц. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — 978-5-7782-2529-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>

2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

3. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Тётушкин. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>

### **8.3. Программное обеспечение**

1. Windows
2. MSOffice

### **8.4. Профессиональные базы данных**

Академия ORACLE[Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://academy.oracle.com/ru/solutions-summary.html>

### **8.5. Информационные справочные системы**

Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>

### **8.6. Интернет-ресурсы**

1. Интернет университет информационных технологий [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.intuit.ru/>
2. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>
3. Электронная библиотека информационных технологий CITForum.ru [Электронный ресурс] – Режим доступа: ( <http://citforum.ru>).
4. Виртуальная академия Microsoft [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://aka.ms/studentcourse>.
5. Все о компьютере и программировании для начинающих [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://info-comp.ru/>

## **8.7. Методические указания по освоению дисциплины**

*Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции*

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому обучающемуся необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

*Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям*

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

*Методические рекомендации по организации самостоятельной работы*

Самостоятельная работа приводит обучающегося к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1. Проработка и повторение лекционного материала
2. Подготовка к практическим занятиям
3. Подготовка к лабораторным занятиям
4. Реферат
5. Подготовка к аттестации

Обучающимся рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые обучающийся получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса обучающийся может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

#### *Методические рекомендации по работе с литературой*

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к лабораторным практикумам по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Аудитория, оснащенная учебной мебелью, доской, мультимедийным проектором, экраном. Компьютерный класс, оборудованный персональными компьютерами, имеющими выход в Интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП по специальности 43.03.01 Сервис.

### **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
по дисциплине «Технологии турагентской деятельности»

**1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Результаты обучения (код и наименование)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
Знать: понятие контактной зоны, процессы и технологии организации контактной зоны, правила, нормы и особенности работы с клиентами в контактной зоне; основы организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса и формирования клиентурных отношений.	трактовка понятия, перечисление подходов, основных принципов	полнота и правильность трактовки понятий, полнота и правильность перечисления подходов и основных принципов	устный опрос
Уметь: применять научные основы разработки технологии сервисного процесса в различных сферах; анализировать и использовать требования потребителя как потенциал развития системы клиентских отношений; применять научные основы и принципы организации контактной зоны для обслуживания потребителей; использовать различные принципы и способы организации процесса предоставления услуги потребителю	использование инструментальных средств для поиска, обработки, анализа и систематизации информации	полнота и правильность выполнения практического задания	устный опрос, защита практической работы
Владеть: принципами и технологиями организации контактной зоны для обслуживания потребителей; основами организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, соответствующего запросам потребителя	применение инструментальных средств для поиска, обработки, анализа и систематизации информации	полнота и правильность выполнения практического задания	устный опрос, защита практической работы
Промежуточная аттестация			Дифф.зачет

## **2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

### **2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости**

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

### **2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

Зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

## **3. Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

### **3.1. Перечень типовых вопросов к устному опросу**

1. Основные определения техники в социокультурном сервисе.
2. Инновации техники в социокультурном сервисе.
3. Техническое оснащение развлекательных комплексов.
4. Световое, цветное, шумовое оснащение.
5. Музыкальные техника на предприятиях социокультурного сервиса.
6. Технологии музыкально-развлекательных программ и спецэффектов.
7. Сравнительные характеристики технологий, применяемые в социокультурном сервисе.
8. Принципы выбора технологий, применяемые в социокультурном сервисе.
9. Преимущества использования универсальных, передовых технологий.
10. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса.
11. Техническое оснащение гостиничных комплексов.
12. Техника обеспечения жизнедеятельности гостиничных комплексов.
13. Техника обеспечения жизнедеятельности развлекательных комплексов.
14. Классификация оборудования для ресторанов, кафе и баров.
15. Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса.

16. Эволюция технологических процессов на предприятиях социокультурного сервиса.
17. Инжиниринг- понятие и сущность.
18. Направления технического прогресса на предприятиях социокультурного сервиса.
19. Механизация и автоматизация труда на предприятиях социокультурного сервиса.
20. Комплексная механизация.
21. Организационная техника.
22. Организация управления гостиничным сервисом в России и за рубежом.
23. Применение техники, используемой при управлении гостиничным сервисом.
24. Использование технических средств в различных службах гостиницы.

### **3.2. Перечень типовых практических заданий**

#### **Практическая задание № 1**

Сфера услуг – один из секторов экономики, и ее состояние всегда зависит от развития остальных секторов. Изменения в сервисной деятельности всегда были составной частью развития мировой экономики. Рассмотрим кратко состояние сферы услуг на трех больших этапах развития цивилизации: в доиндустриальном, индустриальном и формирующемся постиндустриальном обществе. 1. В доиндустриальном обществе (рабовладельческая, феодальная формации и ранние стадии развития капитализма) промышленность либо еще не возникла, либо давала работу намного меньшему числу людей, чем сельское хозяйство. Наиболее распространенные профессии – сельскохозяйственные работники и домашние слуги. Именно домашняя прислуга занимала основное место в сфере услуг. Американский экономист Джон Гэлбрейт так описывал особенности сервиса в эту эпоху: «В доиндустриальную эру очень большая часть несельскохозяйственной экономической деятельности сводилась к личному обслуживанию одного человека другим. Сюда относилось приготовление пищи, присмотр за гардеробом, помощь в личном туалете и гигиене, услуги в области образования, развлечения, физическая защита человека, удовлетворение сексуальной потребности и многочисленные другие услуги одного лица непосредственно другому». Имело место значительная занятость в сфере услуг, остающихся в своем большинстве личными услугами. Поскольку работники зачастую довольствуются платой, достаточной лишь для пропитания, работа по дому дешева и крайне распространена.

Прислугу держали все более или менее состоятельные люди. Сложился огромный слой, даже класс людей, профессионально выполняющий функции домашних слуг иногда на протяжении многих поколений. У этого класса сформировался свой образ жизни, традиции и привычки. В пьесах У. Шекспира, романах Ч. Диккенса, в произведениях А.С. Пушкина, Н.В. Гоголя, Ф.М. Достоевского и других великих писателей глубоко раскрыта психология слуги. Стремясь подчеркнуть унижение человеческого достоинства, связанное с домашним обслуживанием в доиндустриальном обществе, обычно говорят о «холопстве», «холуйстве», «лакействе», «лакейских замашках» и других подобных деформациях личности человека-слуги.

2. В индустриальном, т. е. зрелом капиталистическом и социалистическом обществе, развитие промышленности привело к резкому сокращению численности домашней прислуги. Главная задача экономики в эту эпоху – массовое производство товаров. Фабричное производство создало новую социальную среду, в которой рабочий делил обезличенное подчинение хозяину с множеством других как он наемных работников. Механизация производства и классовая борьба постепенно привели к тому, что зарплата фабричных рабочих стала превышать плату за личную службу. В индустриальном обществе все, что связано с личностью работника, также претерпевает радикальные изменения. Работник трудится уже не в соответствии с традиционными

нормами или заветами предков, а в соответствии с профессиональной подготовкой, уровнем квалификации, ростом общей культуры. Формируется новый образ жизни граждан. На первый план социальной практики выходят индустриальные способы возведения типового жилья, производство и покупка пищевых продуктов, товаров повседневного спроса, изготовленных посредством машинных технологий. Речь идет о полуфабрикатах, бытовых приборах, мебели, одежде, устройствах, облегчающих ведение домашнего хозяйства и позволяющих проводить свободное время вдали от дома. У человека появляется фиксированное свободное время не только в конце недели, но и отпускное время в течение года. В этой ситуации заботой человека становится эффективное использование свободного времени на восстановление сил, на общение с близкими людьми, на развлечение. Все это создает предпосылки для появления масштабного сегмента сервиса – сферы досуга и рекреации. Таким образом, в результате индустриализации сервисная активность получает колоссальный импульс развития, вырабатывая внутри себя новые формы самоорганизации и многообразных услуг современного типа. Сервисная деятельность обретает возможность порождать новые социокультурные потребности и тем самым увеличивать объемы потребительского рынка. Во многих отраслях обслуживания происходит становление индустрии «сервиса», которая предполагает тесное переплетение технологий обслуживания с технологиями промышленного производства.

3. Постиндустриальное общество начало формироваться в промышленно развитых странах во второй половине XX века. Главным видом деятельности в нем становится уже не производство товаров, а обработка информации и оказание услуг. Поэтому постиндустриальный этап развития цивилизации определяют как «информационное общество» и «экономику услуг». Получают распространение новые виды услуг: гуманитарные – образование, здравоохранение, социальные службы и профессиональные услуги – анализ и планирование, дизайн, программирование и т. д. Переход от индустриального общества к постиндустриальному включает в себя три последовательных этапа развития сервисной деятельности.

1. Развитие промышленности приводит к распространению преимущественно транспортных услуг и вообще услуг, связанных с движением товаров. 2. В условиях массового потребления благ начинается рост сферы распределения (оптовая и розничная торговля), финансовых услуг, операций с недвижимостью и услуг страхования. 3. Начинает снижаться доля семейного дохода, расходуемая на питание. Высвободившиеся средства население использует сначала на приобретение товаров длительного пользования (одежда, автомобили) и недвижимости, а затем – на предметы роскоши, отдых и досуг. Расширяется сфера личных услуг: сети ресторанов, отелей, автомастерских, индустрия развлечений и отдых. Резко усиливается интерес к здоровью и образованию.

Вопрос. Определите основные виды услуг, характерные для данных этапов, а также дайте характеристику субъекту, оказывающему услуги. Результаты оформите в табл. 1.1.

Таблица 1.1

**Характеристика основных этапов развития общества**

Этап развития	Услуги, характерные для этапа развития	Характеристика субъекта, оказывающего услуги, и эволюция отношений к нему со стороны общества
1.		
2.		
3.		

Задание 2. Политика царского правительства конца XVIII – первой половины XIX века постепенно расширяла список видов обслуживающей деятельности в России. Какими из них могли пользоваться высшие слои населения, какими – низшие? (табл. 1.2).

Задание 3. Тенденции развития отраслей сферы материального производства и связанных с ними технологий способствуют созданию и развитию сферы услуг. В табл. 1.3 приведены основные отрасли материального производства. Необходимо определить отрасли сферы услуг, сформировавшиеся и получившие свое развитие в современном обществе.

Таблица 1.2

**Услуги, потребляемые высшими и низшими слоями населения конца XVIII – первой половины XIX века**

Услуги	Высшие слои населения	Низшие слои населения
1. Образовательные		
2. Курьерские		
3. Транспортные		
4. Торгово-ремесленные		
5. Театральные		
6. Музейные		
7. Знахарские		
8. Банно-прачечные		
.....		

Задание 4. Определите, какие услуги-заменители могут удовлетворить существующие потребности. Данное задание необходимо рассмотреть на примере спортивно-оздоровительного комплекса. Результаты оформите в табл. 1.4.

Таблица 1.3

**Взаимосвязь отраслей сферы услуг и материального производства**

Отрасль материального производства, технологии	Сфера услуг
1. Пищевая	Транспорт, торговля, общественное питание, образование
2. Автомобилестроение	
3. Фармацевтика	
4. Сельское хозяйство	
5. Строительство	
6. Машиностроение	
7. Полиграфия	
8. Авиация	
9. Электроэнергетика	
10. Радиоэлектроника	
...	

Задание 5. В табл. 1.5 приведены тенденции в развитии сервисных услуг, а также конкретные шаги и направления развития. Приведите примеры.

## Тенденции и направления развития сервисных услуг

Тенденции современного сервиса	Конкретные шаги и направления	Примеры
Экономичность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Простота в обслуживании</li> <li>• Уменьшение персонала</li> <li>• Снижение издержек</li> </ul>	
Энергоемкость	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Экономия энергоресурсов</li> <li>• Оптимизация работы оборудования</li> <li>• Многофункциональное оборудование</li> </ul>	
Технологичность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Внедрение АСУ</li> <li>• Объединение схожих функций</li> <li>• Новые услуги, системы, материалы</li> <li>• Эргономичность</li> </ul>	
Экологизация	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Очистка воздуха, воды, почвы</li> <li>• Качество продуктов питания</li> <li>• СПА-технологии</li> </ul>	
Оптимизация	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Эффективное соотношение оборудования, инженерных систем</li> <li>• Комплектация услуг – решение проблемы сезонности</li> <li>• Многопрофильность персонала</li> <li>• Многофункциональность оборудования</li> </ul>	

## Критерии и шкала оценивания практического задания

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.

<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

#### Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - дифференцированный зачета

Оценка	Характеристики ответа студента
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся получил оценки «отлично», за 80% и более семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течение триместра оценок равно от 4,5 и выше.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся получил оценки «отлично» и «хорошо», за 80% и более семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течение триместра оценок равно от 3,5 до 4,4.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка удовлетворительно ставится, если обучающийся получил оценки «удовлетворительно», за 80% и более практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течение триместра оценок равно от 2,5 до 3,4.
<b>Неудовлетворительно</b>	Неудовлетворительно ставится, если студент получил оценки за менее чем 80% практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течение триместра оценок равно 2,4 и ниже.