

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,  
качеству образования, первый  
проректор

 Иванюк А.Г.

«29» мая 2015 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.07. КУЛЬТУРА СЕРВИСА**

Направление подготовки 43.03.01 – Сервис

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Программа подготовки академическая

Форма обучения очная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины «Культура сервиса» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис», (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 20 октября 2015 г., №1169.

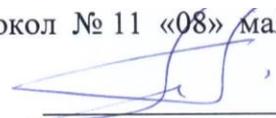
Программу составил:  
Фокин Дмитрий Николаевич, канд. геогр. наук,  
преподаватель кафедры  
международного туризма и менеджмента



подпись

Утверждена на заседании  
кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 «08» мая  
2015 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного  
туризма и менеджмента протокол № 11 «08» мая 2015 г.  
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического  
факультета протокол № 05-15 «13» мая 2015 г.  
Председатель УМК факультета Погорелов А.В.



подпись

Рецензенты:

1. Е.В. Бершадская, исполнительный директор Общества с ограниченной  
ответственностью «Кар Инс Технолоджис»

2. А.А. Мищенко, кандидат геогр. наук, доцент кафедры физической географии  
Кубанского государственного университета

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).....	4
1.1 Цель освоения дисциплины .....	4
1.2 Задачи дисциплины. ....	4
1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы. ....	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Структура и содержание дисциплины. ....	6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ. ....	6
2.2 Структура дисциплины .....	6
2.3 Содержание разделов дисциплины:.....	7
2.3.1 Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2 Занятия семинарского типа. ....	8
2.3.3 Лабораторные занятия. ....	9
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов).....	9
2.4 Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	9
3. Образовательные технологии. ....	10
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.11	
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля. ....	11
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	11
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля). ....	16
5.1 Основная литература. ....	16
5.2 Дополнительная литература.....	16
5.3. Периодические издания. ....	16
6. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля). ....	18
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля). ....	19
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю). ....	20
8.1 Перечень информационных технологий. ....	20
8.2 Перечень необходимого программного обеспечения. ....	20
8.3 Перечень информационных справочных систем.....	20
9. Материально–техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю). ....	21

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

### **1.1 Цели изучения дисциплины**

Целью освоения учебной дисциплины «Культура сервиса» является формирование системы знаний по культуре сервиса в структурированном виде, дать рекомендации по культуре деловых взаимоотношений в соответствующей сфере.

### **1.2 Задачи изучения дисциплины**

- дать характеристику сути культуры сервиса, ее места и роли в развитии индустрии гостеприимства;
- изучить теоретические и правовые основы культуры сервиса;
- проанализировать основные составляющие культуры сервиса;
- рассмотреть психологические, этические, эстетические, корпоративные, организационные, экономические компоненты культуры сервиса;
- изучить роль имиджа в формировании культуры сервиса;
- показать культуру рекламной деятельности в сфере сервиса;
- охарактеризовать культуру производственного менеджмента в сервисе;
- рассмотреть управление качеством продукции в сервисе;
- выявить необходимость учета культуры сервиса при разработке стратегии маркетинга.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Культура сервиса» введена в учебные планы подготовки магистров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленности (профилю) «Санаторно-курортная деятельность», согласно ФГОС ВО, блока Б1, вариативная часть и является дисциплиной по выбору, индекс дисциплины – Б1.В.07, читается в 3 семестре.

Последующие дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей, в соответствии с учебным планом: «Сервисная деятельность», «Сервис в России», «Организация процесса предоставления рекреационных услуг», «Анимационно-досуговая деятельность», «Социально-культурный сервис».

Дисциплина предусмотрена основной образовательной программой (ООП) КубГУ (направление 43.03.01 «Сервис», профиль «Санаторно-курортная деятельность») в 3 семестре в объёме 2 зачетных единицы (72 часа, аудиторные занятия – 40 часа, самостоятельная работа – 31,8 часов), текущий контроль - зачёт

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Процесс освоения дисциплины «Культура сервиса» направлен на формирование элементов следующих профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», направленности (профилю) «Социально-культурный сервис»:

- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способность диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8).
- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса (ПК-11).

Изучение дисциплины «Культура сервиса» направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, что отражено в таблице 1.

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	понятийный аппарат дисциплины; теоретические и правовые основы культуры сервиса; основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе обслуживания; основы теории организации обслуживания.	оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов.	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.
2	ПК-8	способность диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурным и, историческими и религиозными традициями	понятийный аппарат дисциплины; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг; теорию и практику сервиса с учетом национальных, региональных, этических, демографических, религиозных и природно-климатических особенностей обслуживания.	формировать позитивную атмосферу продажи товаров и услуг, активно поддерживать связь с общественностью; соблюдать требования современного этикета.	методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; приемами изучения личности потребителя.
	ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса	понятийный аппарат дисциплины; маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания; основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя.	методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 1.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		3			
<b>Контактная работа, в том числе:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>					
Занятия лекционного типа	18/4	18/4			
Лабораторные занятия	–	–			
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	18/4	18/4			
<b>Иная контактная работа:</b>					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2			
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>					
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	–	–			
Расчетно–графическое задание (РГЗ)	–	–			
Реферат (Р)	10	10			
Самостоятельное изучение разделов	6	6			
Проработка учебного (теоретического) материала	5	5			
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	5	5			
Подготовка к текущему контролю	5,8	5,8			
<b>Контроль:</b>					
Подготовка к экзамену	–	–			
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>72</b>	<b>72</b>		
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>40,2</b>	<b>40,2</b>		
	<b>зач. ед.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины приведены в таблице 3. Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре.

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Особенности культуры сервиса	22	6	6	–	10
2	Компоненты культуры сервиса	25	6	6	–	13
3	Роль культуры в формировании имиджа предприятия сервиса	20,8	6	6	–	8,8
	<b>Итого по дисциплине:</b>		<b>18</b>	<b>18</b>	<b>–</b>	<b>31,8</b>

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Принцип построения программы – модульный, базирующийся на выделении крупных разделов (тем) программы – модулей, имеющих внутреннюю взаимосвязь и направленных на достижение основной цели преподавания дисциплины. В соответствии с принципом построения программы и целями преподавания дисциплины курс «Культура сервиса» содержит 8 модулей, охватывающих основные темы.

Содержание лекционных тем дисциплины приведено в таблице 4.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
Седьмой семестр			
1	Особенности культуры сервиса	Общая характеристика культуры сервиса. Понятия культуры и культуры сервиса. Компоненты культуры сервиса. Международные требования к культуре сервиса. Идеи Э. Статлера для совершенствования культуры гостиничного сервиса. Организационная культура сервиса. Понятие организационной культуры сервиса. Международные требования к организационной культуре. Организационная структура гостиничного предприятия, ресторана. Организация работы служб гостиницы, ресторана. Психологическая культура сервиса. Понятие психологической культуры обслуживания. Роль психологии обслуживания в повышении культуры обслуживания. Поведение посетителей с разными типами темперамента. Проявление темперамента работника при обслуживании посетителей. Психологическая характеристика деятельности работника сервисного предприятия. Индивидуальный подход к клиенту и его значение..	УО–1
2	Компоненты культуры сервиса	Эстетическая культура сервиса. Понятие эстетической культуры обслуживания клиентов. Техническая эстетика и дизайн. Эстетические показатели качества услуг сервисного предприятия. Эстетический вкус работника и его внешний облик. Корпоративная культура предприятия сервиса. Понятие и функции корпоративной культуры предприятия. Содержание и структура корпоративной культуры гостиничного предприятия. Формирование корпоративной культуры гостиничного предприятия. Методы поддержки корпоративной культуры. Культура деловых взаимоотношений на предприятии сервиса. Требования культуры взаимоотношений в процессе деловой беседы. Культура проведения деловых совещаний. Культура ведения деловых переговоров по телефону. Требования к культуре проведения деловых переговоров с зарубежными партнерами.	УО–2
3	Роль культуры в формировании имиджа предприятия сервиса	Роль имиджа в формировании культуры сервиса. Общая характеристика имиджа предприятия. Фирменный стиль предприятия. Социальная ответственность предприятия. Культура рекламы в сервисе. Культура производственного менеджмента в сервисе. Понятие культуры производственного менеджмента. Управление производством на предприятиях индустрии сервиса и потребности клиентов. Особенности проектирования предприятий и проектирования продукта в сфере услуг. Требования к контролю продукции на предприятиях сервиса. Экономическая культура сервисного предприятия. Понятие экономической культуры. Специфика предприятия с точки зрения культуры сервиса. Системы оплаты труда персонала.	УО–3

Форма текущего контроля – Устный опрос (УО).

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Перечень занятий семинарского типа по дисциплине «Культура сервиса» приведен в таблице 5.

№	Наименование раздела	Наименование семинарских работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
Седьмой семестр			
1	Особенности культуры сервиса	Общая характеристика культуры сервиса. Понятия культуры и культуры сервиса.	Р–1
2	Компоненты культуры сервиса	Различные компоненты культуры сервиса	Р–2
3	Роль культуры в формировании имиджа предприятия сервиса	Особенности имиджа в формировании культуры сервиса	Р–3

Примечание: Р–реферат.

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия по дисциплине «Культура сервиса» не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы по дисциплине «Культура сервиса» не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине (модулю) приведен в таблице 6.

№	Вид СРС	Перечень учебно–методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	СРС	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Культура сервиса», утвержденные кафедрой международного туризма и менеджмента протокол, протокол №3 от _____2018 г..
2	Реферат	Методические рекомендации по написанию реферата, утвержденные кафедрой международного туризма и менеджмента протокол, протокол №3 от _____2018 г.

Учебно–методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно–двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3. Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины «Культура сервиса» используются различные образовательные технологии – во время аудиторных занятий (109 часов) занятия проводятся в виде лекций с использованием специального картографического материала по дисциплинам санаторно-курортной деятельности. Самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателей

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, приведён в таблице 7.

Семестр	Вид занятия (Л,ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	<i>Л:</i> 1. Компоненты культуры сервиса.	Интерактивные лекции с использованием ПК и проектора, презентаций в MS PowerPoint	4
	<i>ПР:</i> 1. Роль культуры в формировании имиджа предприятия сервиса	Интерактивные лекции с использованием ПК и проектора, презентаций в MS PowerPoint	4
<i>Итого:</i>			8
Л – лекция, ПР – практическая работа, ЛР – лабораторная работа			

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине используются следующие образовательные технологии, приемы, методы и активные формы обучения:

1) разработка и использование активных форм лекций (в том числе и с применением мультимедийных средств):

- а) проблемная лекция;
- б) лекция–визуализация;
- в) лекция с разбором конкретной ситуации.

2) разработка и использование активных форм практических работ:

- а) практическое занятие с разбором конкретной ситуации;
- б) бинарное занятие.

В сочетании с внеаудиторной работой в активной форме выполняется также обсуждение контролируемых самостоятельных работ (КСР).

В процессе проведения лекционных занятий и лабораторных работ практикуется широкое использование современных технических средств. С использованием Интернета осуществляется доступ к базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

## **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля**

*Реферат* – это работа, в которой студент учится применять на практике полученные теоретические знания. Курсовая работа должна быть строго индивидуальна. Она ориентирована на развитие определённых умений и навыков, в частности – на умение творчески решать практические задачи, относящиеся к будущей специализации. Выполнять курсовую работу следует в строгом соответствии с требованиями ФГОС.

#### **Выполнение рефератов**

Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме. Объем реферата может достигать 20–30 стр.; время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 10) литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Работа должна состоять из следующих частей:

введение,  
основная часть (может включать 2–4 главы)  
заключение,  
список использованной литературы,  
приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы для исследования, характеризуется ее научное и практическое значение для развития современного производства, формируются цели и задачи контрольной работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Примерный объем введения – 1–2 страницы машинописного текста.

Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной экономической литературы по исследуемой проблеме, законодательных и нормативных материалов. Основное внимание в главе должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора работы на решение проблемы. Теоретические положения, сформулированные в главе, должны стать исходной научной базой для выполнения последующих глав работы.

Для подготовки реферата должны использоваться только специальные релевантные источники. Кроме рефератов, тематика которых связана с динамикой каких-либо явлений за многие годы, либо исторического развития научных взглядов на какую-либо проблему, следует использовать источники за период не более 10 лет.

Примерный объем – 15–20 страниц машинописного текста.

В заключении отражаются основные результаты выполненной работы, важнейшие выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию. Примерный объем заключения – 1–2 страницы машинописного текста.

В приложениях помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.), а также материалы по использованию результатов исследований с помощью вычислительной техники (алгоритмы и программы расчетов и решения конкретных задач и т.д.).

### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

В течение преподавания курса «Культура сервиса» в качестве текущей аттестации студентов используются такие формы, как заслушивание и оценка доклада по теме реферата,

собеседование при приеме результатов практических работ с дифференцированным зачетом. По итогам обучения в 7 семестре проводится зачёт.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно–двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Вопросы для подготовки к зачёту в третьем семестре.

---

1. Общая характеристика культуры сервиса
2. Компоненты культуры сервиса.
3. Международные требования к культуре сервиса
4. Идеи Э. Статлера для совершенствования культуры гостиничного сервиса
5. Организационная культура сервиса
6. Международные требования к организационной культуре
7. Организационная структура предприятия сервиса
8. Организация работы служб гостиницы, ресторана
9. Понятие психологической культуры обслуживания
10. Роль психологии обслуживания в повышении культуры обслуживания
11. Поведение посетителей с разными типами темперамента. Проявление темперамента работника при обслуживании посетителей
12. Психологическая характеристика деятельности работника сервисного предприятия
13. Компоненты культуры сервиса
14. Эстетическая культура сервиса
15. Понятие эстетической культуры обслуживания клиентов
16. Техническая эстетика и дизайн
17. Эстетические показатели качества услуг сервисного предприятия
18. Эстетический вкус работника и его внешний облик
19. Понятие и функции корпоративной культуры предприятия
20. Содержание и структура корпоративной культуры гостиничного предприятия
21. Формирование корпоративной культуры гостиничного предприятия

22. Методы поддержки корпоративной культуры
23. Культура деловых взаимоотношений на предприятии сервиса
24. Требования культуры взаимоотношений в процессе деловой беседы
25. Культура проведения деловых совещаний
26. Культура ведения деловых переговоров по телефону
27. Требования к культуре проведения деловых переговоров с зарубежными партнерами
28. Роль имиджа в формировании культуры сервиса
29. Общая характеристика имиджа предприятия
30. Фирменный стиль предприятия
31. Социальная ответственность предприятия
32. Культура рекламы в сервисе
33. Культура производственного менеджмента в сервисе
34. Управление производством на предприятиях индустрии сервиса и потребности клиентов
35. Особенности проектирования предприятий и проектирования продукта в сфере услуг
36. Требования к контролю продукции на предприятиях сервиса
37. Экономическая культура сервисного предприятия
38. Понятие экономической культуры
39. Специфика предприятия с точки зрения культуры сервиса

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **5.1 Основная литература:**

1. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса / Федцов В.Г., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 248 с.: URL: <http://znanium.com/catalog/product/430602>.
2. Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса: учеб. пособие / Д. Г. Брашнов. — 2-е изд., стер. — М. : Флинта, 2013. — 222 с. URL: <http://znanium.com/catalog/product/457840>.
3. Межкультурная коммуникация: Учебное пособие / А.П. Садохин. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 288 с. URL: <http://znanium.com/catalog/product/177054>.

\*Примечание: в скобках указано количество экземпляров в библиотеке КубГУ.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Волков, Юрий Федорович. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие для студентов вузов / Ю. Ф. Волков. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2004. - 348 с. (48)
2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. - Москва: Юрайт, 2017. - 430 с..URL: <https://biblio-online.ru/viewer/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4#page/1>
3. Кузнецов, Игорь Николаевич. Корпоративная культура: учебное пособие / [авт.-сост. И. Н. Кузнецов]. - Минск : Книжный Дом : Мисанта, 2006. - 303 с (40)
40. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. - Москва: Юрайт, 2017. - 331 с. URL: <https://biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759>.

### **5.3. Периодические издания:**

- Научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма».
- Научно-практический журнал «Сервис plus».
- Научно-практический журнал «Ремонт & Сервис».
- Электронное научное издание Сервис в России и за рубежом».
- Бюллетень Московского общества испытателей природы. Отдел биологический, географический;
  - География и природные ресурсы;
  - Известия Российской Академии наук. Серия географическая и биологическая;
  - Известия Русского географического общества;
  - Туристская деловая газета.
  - Туризм (практика, проблемы, перспективы).
  - Тур-каталог «Отдых в России».
  - Туринфо.

**6. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
2. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
3. Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
4. Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru/>.

## 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Теоретические знания по основным разделам курса «Культура сервиса» студенты приобретают на лекциях и практических занятиях, закрепляют и расширяют во время самостоятельной работы.

В процессе подготовки и проведения лабораторных занятий студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче экзамена.

В начале семестра студенты получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же студентам предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов.

Поскольку активность студента на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от студента ответственного отношения. Целесообразно иметь отдельную тетрадь для выполнения заданий, качество которых оценивается преподавателем наряду с устными выступлениями.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников.

Для углубления и закрепления теоретических знаний студентам рекомендуется выполнение определенного объема самостоятельной работы. Общий объем часов, выделенных для внеаудиторных занятий, составляет 32 часа.

Внеаудиторная работа по дисциплине «Культура сервиса» заключается в следующем:

- повторение лекционного материала и проработка учебного (теоретического) материала;
- подготовка к практическим;
- выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций);
- написание рефератов;
- выполнение контролируемой самостоятельной работы;
- подготовка к текущему контролю.

Для закрепления теоретического материала и выполнения контролируемых самостоятельных работ по дисциплине во внеучебное время студентам предоставляется возможность пользования библиотекой КубГУ, библиотекой кафедр.

Контролируемая самостоятельная работа (КСР) включает в себя выполнение индивидуального задания. Защита индивидуального задания контролируемой самостоятельной работы (КСР) осуществляется на занятиях в виде собеседования, с обсуждением отдельных его разделов, полноты раскрытия темы, новизны используемой информации. Использование такой формы самостоятельной работы расширяет возможности доведения до студентов представления о географических исследованиях в мире.

При работе над рефератами по дисциплине «Ландшафтоведение» следует использовать разработанные кафедрой методические рекомендации, где приведены требования к обработке и анализу материала, а также требования, предъявляемые к оформлению работ.

Темы рефератов по дисциплине «Культура сервиса» выдаётся студентам на второй неделе занятий и уточняется по согласованию с преподавателем. Срок выполнения одного задания – 2 недели после получения.

Защита реферата осуществляется в виде доклада с презентацией, с подробным обсуждением отдельных его разделов, полноты раскрытия темы, актуальности используемой информации. Презентация занимает 5 – 7 минут (не более 15 слайдов). Для написания работы и презентации нужно использовать не менее 5 литературных источников, материалы из интернета (с адресами сайтов) и нормативные документы.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

### **8.1 Перечень информационных технологий**

– Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

### **8.2 Перечень необходимого программного обеспечения**

Использование электронных презентаций при проведении занятий лекционного типа и лабораторных работ. При освоении курса «Ландшафтоведение» используются лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Office Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point).

### **8.3 Перечень информационных справочных систем:**

1. Электронная библиотечная система издательства «Лань» ([www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com))
2. Электронная библиотечная система «Университетская Библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))
3. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» ([www.znanium.com](http://www.znanium.com))
4. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)
5. Science Direct (Elsevir) ([www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com))
6. Scopus ([www.scopus.com](http://www.scopus.com))
7. Единая интернет – библиотека лекций «Лекториум» ([www.lektorium.tv](http://www.lektorium.tv))

### 9. Материально–техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально–техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Ландшафтоведение» приведена в таблице 8.

№	Вид работ	Материально–техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1	Лекционные занятия	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (лицензионные программы общего назначения, такие как Microsoft Windows 7, пакет Microsoft Office Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access), программы демонстрации видео материалов (Windows Media Player), программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point)
2	Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук), соответствующим программным обеспечением .
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория для проведения групповых (индивидуальных) консультаций.
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория для проведения текущего контроля, аудитория для проведения промежуточной аттестации.
5	Самостоятельная работа	Аудитория для самостоятельной работы студентов, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», с соответствующим программным обеспечением, с программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно–образовательную среду университета –.