

Министерство образования и науки российской федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет
Кафедра международного туризма и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования — первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

«29» мая * 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.08.02 ОРГАНИЗАЦИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины «Организация сферы услуг» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования №1169, по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

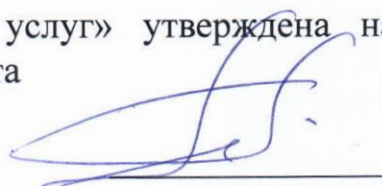
Программу составил:

М.С. Остроухов, старший преподаватель кафедры
международного туризма и менеджмента


подпись

Рабочая программа дисциплины «Организация сферы услуг» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «08» мая 2015 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры
Международного туризма и менеджмента
протокол № 11 от «08» мая 2015 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии
Географического факультета
протокол № 05-15 от «13» мая 2015 г.

Председатель УМК факультета Погорелов А.В.


подпись

Рецензенты:

1. Миненкова В.В. канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «КубГУ», г. Краснодар.
2. Горецкая Е.О. доктор экон. наук, заместитель директора по научной работе Краснодарского филиала ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», г. Краснодар.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1	Цель освоения дисциплины.....	4
1.2	Задачи дисциплины.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине 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.....	8
2.3.4	Примерная тематика курсовых работ.....	8
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
3	Образовательные технологии.....	10
4	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	10
4.1	Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	10
4.2	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	12
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	14
5.1	Основная литература.....	14
5.2	Дополнительная литература.....	15
5.3	Периодические издания.....	15
6	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	15
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	15
8	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	21
8.1	Перечень необходимого программного обеспечения.....	21
8.2	Перечень необходимых информационных справочных систем.....	21
9	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	21

1 Цель и задачи освоения дисциплины

1.1 Целью освоения дисциплины «Организация сферы услуг» является комплексный анализ сферы обслуживания на территории России, включая характеристику по регионам. Сфера обслуживания или третичный сектор экономики – наиболее динамично развивающийся сегмент экономики в современной России.

1.2 Задачи дисциплины:

- выявить и охарактеризовать специфические особенности положения РФ, влияющие на развитие сферы услуг;
- изучить исторические аспекты формирования сервиса в России;
- определить качество и культуру сервиса в России;
- выявить особенности третичного сектора экономики в России: региональный аспект;
- обозначить основные тенденции развития сервиса в России.

1.3 Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Организация сферы услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Необходимость включения предмета «Организация сферы услуг» в учебный план вызвана тем, что логическая и содержательно-методическая взаимосвязь дисциплины «Организация сферы услуг» с другими дисциплинами основной образовательной программы определяется спецификой объекта изучения – третичный сектор экономики, который включает многоаспектные подотрасли, предназначенные для удовлетворения потребностей современного российского общества.

Изучение дисциплины базируется на освоении следующих курсов: «История», «Сервисология», «География сервиса», «Сервисная деятельность».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Организация сферы услуг».

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей *профессиональной компетенций (ПК)*:

- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).
- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3).

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Организация сферы услуг»

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	– теоретические знания по дисциплине «Организация сферы услуг»; – понятийно-терминологический аппарат, применяемый при изучении дисциплины; – методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, понятие конъюнктуры рынка услуг, спроса на сервисные услуги	– применять полученные знания в профессиональной деятельности; – различать уровень развития сферы услуг в зависимости от региона страны; – осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы услуг	– навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания сферы сервиса; – навыками планирования деятельности предприятия сферы сервиса, расчета показателей емкости рынка и спроса на услуги
2.	ПК-3	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	– взаимодействие сервиса со смежными подразделениями науки; – основы сферы услуг в России; – основы анализа третичного сектора экономики – особенности моделей менеджмента различных стран	– использовать терминологический аппарат дисциплины; – анализировать отраслевую структуру третичного сектора экономики; – находить и использовать различные источники информации в области сервисной деятельности, аргументировать свою точку зрения	– навыками объективно и аргументировано оценивать состояние третичного сектора экономики России; – методом сравнения и установления сходств и различий сферы обслуживания отдельных регионов России; – навыками анализа и представления информации в области сервисной

					деятельности
--	--	--	--	--	--------------

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 ч.), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2 и 3.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ЗФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр
			6
Контактная работа, в том числе:		17,2	17,2
Аудиторные занятия (всего):		10	10
Занятия лекционного типа		4	4
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		6	6
Иная контактная работа:		7,2	7,2
Курсовые работы и проекты (КРП)		7	7
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа (всего)		51	51
Проработка учебного (теоретического) материала		17	17
Реферативная работа		17	17
Подготовка к текущему контролю		17	17
Контроль:		3,8	3,8
Подготовка к зачету		3,8	3,8
Общая трудоемкость	час.	72	72
	в том числе контактная работа	17,2	17,2
	зач. ед	2	2

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Структура дисциплины, изучаемые на 3 курсе, ЗФО.

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	История развития сервиса в России	16	1	1	14
2	Отрасли и подотрасли сферы услуг в России (третичного сектора экономики)	16	1	1	14
3	Качество и культура сервиса в современной России	14	1	2	11
4	Организация сферы услуг: региональный аспект	15	1	2	12
	<i>Итого по дисциплине:</i>		4	6	51

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Раздел 1. История развития сервиса в России		
1.1	Специфические факторы развития хозяйствования и услуг в России. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным	Особенности географического положения России: исторические этапы формирования. Климатические условия хозяйствования, влияние на развитие экономики страны. Дифференциация по регионам. Многообразие социальных, региональных и культурно-религиозных категорий. Переход от традиционного семейного самообслуживания к удовлетворению потребностей современного населения квалифицированными работниками	У
1	2	3	4
1.2	Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Особенности развития сервисной деятельности в современной России	Этапы формирования сферы обслуживания в советский и постсоветский периоды. Особенности, проблемы. Современный уровень жизни населения – интегральный показатель. Современное состояние и перспективы развития третичного сектора экономики в России	У
2	Раздел 2. Отрасли и подотрасли сферы услуг в России (третичного сектора экономики)		
2.1	Торговля и ремонт, бытовые услуги	Торговля. Оптовая и розничная торговля. Услуги торговли. Ремонт: текущий и промежуточный. Услуги по ремонту. Бытовые услуги населению	У
2.2	Гостиницы и рестораны. Туризм	Гостиницы. Услуги, предоставляемые гостиницами. Рестораны, классификация. Национальные особенности ресторанов. Специфические услуги ресторанов. Туризм	У
2.3	Транспорт и связь (информационные услуги)	Транспорт, виды транспорта. Услуги транспорта. Связь (информационные услуги), специфические услуги связи. Роль связи в современном обществе	У
2.4	Финансовые и деловые услуги, услуги с недвижимым имуществом	Особенности финансовых и деловых услуг, их структура. Услуги с недвижимым имуществом	У
2.5	Государственное управление и социальное обеспечение	Государственное управление как услуга на государственном уровне. Специфика услуг госуправления. Социальное обеспечение, услуги по социальному обеспечению	У
2.6	Образование и наука	Услуги образования. Специфика услуг образования. Наука и НИОКР в разрезе предоставления услуг обществу, государству	У

2.7	Услуги здравоохранения и ЖКХ	Здравоохранение, виды страхования, специфические услуги здравоохранения. ЖКХ и их услуги	У
2.8	Общественное питание. Другие услуги	Услуги общественного питания. Классификация учреждений общественного питания. Специфические услуги. Тенденции, перспективы. Характеристика других услуг	У
3	Качество и культура сервиса в современной России: формирование показателя качества сервиса и современная культура сервиса в стране		У
4.	Раздел 4. Организация сферы услуг: региональный аспект		
4.1	Сфера услуг Северо-Западного ФО	Состав ФО. Отраслевая структура сферы услуг. Современное состояние, специфика, проблемы и перспективы развития третичного сектора экономики региона	У
4.2	Сервис в Центральном ФО	Состав ФО. Отраслевая структура сферы услуг. Современное состояние, специфика, проблемы и перспективы развития третичного сектора экономики региона	У
4.3	Сфера обслуживания в Южном ФО	Состав ФО. Отраслевая структура сферы услуг. Современное состояние, специфика, проблемы и перспективы развития третичного сектора экономики региона	У
4.4	Третичный сектор экономики в Северо-Кавказском ФО	Состав ФО. Отраслевая структура сферы услуг. Современное состояние, специфика, проблемы и перспективы развития третичного сектора экономики региона	У
4.5	Приволжский ФО: особенности развития сферы услуг	Состав ФО. Отраслевая структура сферы услуг. Современное состояние, специфика, проблемы и перспективы развития третичного сектора экономики региона	У
4.6	Уральский ФО: современное состояние сервиса	Состав ФО. Отраслевая структура сферы услуг. Современное состояние, специфика, проблемы и перспективы развития третичного сектора экономики региона	У
4.7	Сибирский ФО: специфика развития третичного сектора экономики	Состав ФО. Отраслевая структура сферы услуг. Современное состояние, специфика, проблемы и перспективы развития третичного сектора экономики региона	У
4.8	Дальневосточный ФО: место и роль в современной экономике сферы обслуживания	Состав ФО. Отраслевая структура сферы услуг. Современное состояние, специфика, проблемы и перспективы развития третичного сектора экономики региона	У
Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1		2	3
1	История развития сервиса в России.	Специфические факторы развития хозяйствования и услуг на территории страны. Отечественные услуги – от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.	У
2	Основные отрасли и подотрасли сферы услуг в России:	Торговля и ремонт, бытовые услуги; гостиницы и рестораны, туризм.	У
		Транспорт и связь (информационные услуги). Финансовые и деловые услуги, услуги с недвижимым имуществом	У
		Государственное управление и социальное обеспечение. Образование и наука.	У
		Услуги здравоохранения и ЖКХ. Общественное питание. Другие услуги.	У
3	Организация сферы услуг: региональный аспект	Сфера услуг в Северо-Западном и Центральном ФО: история формирования, современное состояние, проблемы и перспективы развития.	У, С
		Сфера услуг в Южном и Северо-Кавказском ФО: история формирования, современное состояние, проблемы и перспективы развития.	У, С
		Сфера услуг в Приволжском и Уральском ФО: история формирования, современное состояние, проблемы и перспективы развития.	У, С
		Сфера услуг в Сибирском и Дальневосточном ФО: история формирования, современное состояние, проблемы и перспективы развития.	У, С
Примечание: У – устный опрос, С – семинар-дискуссия,			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ раздела	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	История развития сервиса в России	1. Анисимова В.В., Романова И.А., Некрасова М.Л. География сферы обслуживания (третичный сектор экономики): учебное пособие. – Краснодар: КубГУ, 2015. 2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное

		пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2015. – 185 с.
2	Отрасли и подотрасли сферы услуг в России (третичного сектора экономики)	1. Пипко Е.Г. Формирование стратегии предприятий сервиса на рынке деловых услуг [Электронный ресурс]: монография. – М.: Креативная экономика, 2010. – 136 с. 2. Скоробогатова Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Креативная экономика, 2008. – 204 с.
3	Качество и культура сервиса в современной России	1. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2015. – 448 с. 2. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.: СОЛОН-Пресс, 2012. – 128 с.
4	Организация сферы услуг: региональный аспект	1. Анисимова В.В., Романова И.А., Некрасова М.Л. География сферы обслуживания (третичный сектор экономики): учебное пособие. – Краснодар: КубГУ, 2015. 2. Велединский В.Д. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / В.Г. Велединский. – М.: Лань, 2013.

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,
- в печатной форме на языке Брайля.

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.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяется следующий интерактивный способ активизации познавательных процессов – семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Год обучения	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	С	Семинар-дискуссия* 1. Организация сферы услуг: региональный аспект	2
Итого:			2

****Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

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 текущей аттестации.

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:

Лекция №1. История развития сервиса в России:

1. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
2. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:

Семинар-дискуссия № 3: Организация сферы услуг: региональный аспект

Семинар-дискуссия №3: Сфера обслуживания в Южном ФО. Третичный сектор экономики в Северо-Кавказском ФО

Вопросы к семинару:

1. Состав Южного ФО.
2. Отраслевая структура сферы услуг.

Современное состояние, специфика, проблемы и перспективы развития третичного сектора экономики региона

Примерный список тем для написания курсовых работ

- 1) Исторические этапы развития сервиса в России.

- 2) Влияние географического положения на развитие третичного сектора экономики РФ.
- 3) Влияние политического положения России на развитие сферы услуг в России.
- 4) Отрасли и подотрасли сферы услуг в России.
- 5) Характеристика финансовых и деловых услуг, услуг с недвижимым имуществом.
- 6) Услуги здравоохранения и ЖКХ в России.
- 7) Классификация типов и видов услуг.
- 8) Методы предоставления услуг.
- 9) Жизненный цикл услуги.
- 10) Особенности международной торговли.
- 11) Структура международного рынка услуг.
- 12) Всемирная торговая организация (ВТО) и Россия.
- 13) Организационная структура ВТО.
- 14) Факторы развития хозяйствования и услуг на территории России.
- 15) Услуги образования и науки в России.
- 16) Специфические услуги. Тенденции, перспективы.
- 17) Состав Северо-Западного ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 18) Состав Центрального ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 19) Третичный сектор в Северо-Кавказском ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 20) Состав Приволжского ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 21) Состав Уральского ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 22) Состав Сибирского ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 23) Состав Дальневосточный ФО. Отраслевая структура сферы услуг.
- 24) Социальное обеспечение, услуги по социальному обеспечению.
- 25) Связь и информационные услуги как перспективная подотрасль сферы услуг в стране.
- 26) Этапы формирования сферы обслуживания в советский и постсоветский периоды.
- 27) Государственное управление и социальное обеспечение как важнейшие социальные услуги обществу.
- 28) Проблемы и пути решения в современном российском сервисе.
- 29) Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
- 30) Третичный сектор экономики в России: дифференциация регионов.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Особенности географического положения России: исторические этапы формирования.
2. Климатические условия хозяйствования, влияние на развитие экономики страны.
3. Переход от традиционного семейного самообслуживания к удовлетворению потребностей современного населения квалифицированными работниками.
4. Дифференциация сферы услуг по регионам России.
5. Многообразие социальных, региональных и культурно-религиозных категорий, влияющих на развитие сферы услуг в России.
6. Этапы формирования сферы обслуживания в советский и постсоветский периоды.
7. Особенности, проблемы и пути решения третичного сектора экономики.
8. Современный уровень жизни населения – интегральный показатель.
9. Современное состояние и перспективы развития третичного сектора экономики в России.
10. История сервиса в России.
11. Исторические этапы развития сервиса в России.

12. Влияние географического положения на развитие третичного сектора экономики РФ.
13. Влияние политического положения России на развитие сферы услуг в России.
14. Основные отрасли и подотрасли сферы услуг в России: торговля и ремонт, бытовые услуги; гостиницы и рестораны, туризм.
15. Характеристика транспортный услуг России. Связь и информационные услуги как перспективная подотрасль сферы услуг в стране. Общая характеристика финансовых и деловых услуг, услуг с недвижимым имуществом: современное состояние и проблемы развития.
16. Государственное управление и социальное обеспечение как важнейшие социальные услуги обществу. Услуги образования и науки в современных российских условиях: проблемы и перспективы развития.
17. Услуги здравоохранения и ЖКХ в России: современное состояние, проблемы, пути решения, перспективы развития. Услуги общественного питания для современной России: эволюция предоставления услуг.
18. Сфера услуг Северо-Западного ФО.
19. Сервис в Центральном ФО.
20. Сфера обслуживания в Южном ФО.
21. Третичный сектор экономики в Северо-Кавказском ФО.
22. Приволжский ФО: особенности развития сферы услуг.
23. Уральский ФО: современное состояние сервиса
24. Сибирский ФО: специфика развития третичного сектора экономики
25. Дальневосточный ФО: место и роль в современной экономике сферы обслуживания
26. Качество и культура сервиса в современной России.
27. Третичный сектор экономики в России: дифференциация регионов.
28. Современные проблемы и перспективы развития сервиса в России.
29. Проблемы и пути решения в современном российском сервисе.

Методические рекомендации для подготовки к зачету.

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области транспорта. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на зачете.

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «зачтено» ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «не зачтено» ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

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 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.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература

1. Анисимова В.В., Романова И.А., Некрасова М.Л. География сферы обслуживания (третичный сектор экономики): учебное пособие. – Краснодар: КубГУ, 2015. (70 экз.).

2. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2015. – 448 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/50257>.

3. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2015. – 185 с. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD.

4. Пипко Е.Г. Формирование стратегии предприятий сервиса на рынке деловых услуг [Электронный ресурс]: монография. – М.: Креативная экономика, 2010. – 136 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/4246>.

5. Скоробогатова Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Креативная экономика, 2008. – 204 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/4251>.

6. Велединский В.Д. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / В.Г. Велединский. – М.: Лань, 2013. – 176 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/53291/#2>.

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

Учебники из ЭБС «Лань»:

1. Скоробогатова Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – М.: Креативная экономика, 2008. – 204 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/4251>.
2. Пипко Е.Г. Формирование стратегии предприятий сервиса на рынке деловых услуг [Электронный ресурс]: монография. – Электрон. дан. – М.: Креативная экономика, 2010. – 136 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/4246>.
3. Комаров Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Электрон. дан. – М.: СОЛОН-Пресс, 2012. – 128 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809>.
4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Электрон. дан. – М.: Дашков и К, 2015. – 448 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/50257>.
5. Велединский В.Д. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / В.Г. Велединский. – М.: Лань, 2013. – 176 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/53291/#2>.

Учебники из ЭБС «Юрайт»:

1. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2015. – 185 с. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD.

5.2 Дополнительная литература:

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 01.05.2015) [Электронный ресурс]: СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305.
2. Закон Российской Федерации «О техническом регулировании»: Закон РФ от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 29.07.2015) [Электронный ресурс]: СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241.
3. Комаров Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.: СОЛОН-Пресс, 2012. – 128 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809>.
4. Дрючин Д.А., Шахалевич Г.А., Якунин С.Н. Проектирование производственно-технической базы автотранспортных предприятий на основе их кооперации с сервисными предприятиями: учебное пособие. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 125 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=467110>.
5. Балихин В.В., Быков В.В., Иванов Н.Ю. Технология ремонта машин и оборудования: учебное пособие. – СПб.: СПбГЛТА, 2006. – 523 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002958000/rsl01002958200/rsl01002958200.pdf>.
6. Тулинов А.Б., Корнеев А.А., Шпагина И.В. Специализированные сервисные центры как основа устойчивого развития промышленного сервиса в Российской Федерации 2015. №10. С. 187-195. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/spetsializirovannyye-servisnye-tsentry-kak-osnova-ustoychivogo-razvitiya-promyshlennogo-servisa-v-rossiyskoy-federatsii>.

5.3 Периодические издания:

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. Журнал «Вестник национальной академии туризма»

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Администрация края департамент экономического развития, инвестиций и ВЭС. – <http://www.economy.kubangov.ru>.
2. Информационно-поисковая система «Экспортные возможности России». – www.exportsupport.ru.
3. Региональная среда для инвестора. – www.economy.gov.ru/reginvest.
4. Рейтинговое агентство «Эксперт РА». – www.raexpert.ru.
5. Сайт Министерства экономического развития и торговли РФ. – www.economy.gov.ru.
6. Сайт Федеральной службы государственной статистики. – www.gks.ru.
7. Сайт Торгово-промышленной палаты РФ. – www.tpprf.ru.
8. Федеральное агентство по управлению особыми экономическими зонами. – www.rossoez.ru.
9. Сайт информационных ресурсов КубГУ – www.biblioclub.ru.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствие.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучение материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» законами и стандартами.

Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.
5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов,

рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели – словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

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

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1.	История развития сервиса в России	1. Актуальные задачи развития сервиса в современных условиях. 2. Роль государства в организации обслуживания 3. Своеобразие эволюции сферы услуг в России	У
2.	Отрасли и подотрасли сферы услуг в России (третичного сектора экономики)	1. Взаимосвязь и синергизм отраслей третичного сектора экономики	У
3.	Качество и культура сервиса в современной России	1. Борьба за потребителя. 2. Организационно-технологическое совершенствование труда.	У
4.	Организация сферы услуг: региональный аспект	1. «Стратегия-2020». 2. Маркетинговые концепции развития на ближайшие годы.	У, С

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставаются оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;
- оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excel), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для освоения учебной дисциплины «Организация сферы услуг» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

Таблица 9 – Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И200) оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели.
2	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208), оснащенные учебной доской, проектором, экраном.
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов,

		мобильным экраном для проектора.
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения.
5	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы (И205а), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.
6.	Проведение курсовых работ	Аудитории для проведения курсовых работ (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора.

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 52 шт.; доска учебная; Система компьютеризированная отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2015. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И201	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 21 стол + 42 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJ562; комплекс мультимедийный интерактивный демонстрационный Smart Board; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/D VDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2015. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Lenovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2015. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year

	nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Education Renewal License
Учебная аудитория для проведения курсовых работ (проектов) (г.Краснодар, ул.Ставропольская, 149) ауд. И206	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 12 стульев; доска магнитно-маркерная; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2015. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента Географического факультета по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Социально-культурный сервис», 2015 г.