



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

«30» Мая 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ**

Направление подготовки:
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль):
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника:
бакалавр

Форма обучения:
очная

Санкт-Петербург
2023

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»)» является формирование у обучающихся представления об их будущей профессии, об организации обслуживания населения на транспорте, о роли услуг в системе транспорта Российской Федерации с применением современных технологий в сервисе.

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить обучающихся с общей характеристикой организации учебного процесса в университете;
- знакомство с основными приемами самостоятельного поиска, анализа и обработки информации в процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- познакомить обучающихся с содержанием ключевых понятий сервисной деятельности;
- познакомить обучающихся с теоретическими основами организации процесса предоставления услуг на различных видах транспорта;
- знакомство с основными технологическими новациями и современными прикладными программами для предоставления сервисных услуг;
- знакомство с основными индивидуальными потребностями населения и способы их обслуживания в процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- обучить основным методам предоставления и разработки сервисных услуг на транспорте;
- познакомить с основными каналами коммуникации при размещении услуг в интернете, а также некоторыми нормативно-правовыми документами, регулирующие сервисные процессы;
- познакомить обучающихся с видами сервисной деятельности; с принципами классификации услуг и их характеристиками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; с историей развития сферы сервиса и основными тенденциями ее современного развития;
- ознакомить с механизмами определения и реализации своей роли в команде;
- обучить созданию и поддержанию безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- познакомить с современными потребностями в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, а также спецификой поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации;
- познакомить с основными требованиями безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте, а также положениями нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности;

- рассмотреть клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Дисциплина «Сервисология («Введение в профессию»)» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисология («Введение в профессию»)» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Сервисология («Введение в профессию»)» является обеспечивающей для дисциплин: «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта», «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере», «Безопасность жизнедеятельности», «Сервисная деятельность на транспорте».

Дисциплина «Сервисология («Введение в профессию»)» изучается в 1 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»)» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
ИД ¹ _{УК-3}	Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
ИД ¹ _{УК-8}	Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ИД ² _{УК-8}	Умеет создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте;
ИД ³ _{УК-8}	Владеет навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ИД ¹ _{ОПК-1}	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ИД ¹ _{ОПК-7}	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности;
ИД ² _{ОПК-7}	Соблюдает положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ¹ _{ПК-1}	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг;

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- элементы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (ИД¹_{УК-3});
- основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД¹_{УК-8}); понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (ИД²_{УК-8}); механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД³_{УК-8});

- современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (ИД¹_{ОПК-1});
- основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (ИД¹_{ОПК-7}); положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (ИД¹_{ОПК-7});
- клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (ИД¹_{ПК-1});

Уметь:

- применять элементы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (ИД¹_{УК-3});
- применять основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД¹_{УК-8}); применять понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (ИД²_{УК-8}); применять механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД³_{УК-8});
- определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (ИД¹_{ОПК-1});
- определять требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (ИД¹_{ОПК-7}); применять положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (ИД²_{ОПК-7});
- применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (ИД¹_{ПК-1});

Владеть:

- навыками применения элементов социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (ИД¹_{УК-3});
- навыками применения основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД¹_{УК-8}); навыками применения понятия «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (ИД²_{УК-8}); навыками применения механизма создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД³_{УК-8});
- навыками применения определения современных потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (ИД¹_{ОПК-1});
- навыками применения основных требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте

(ИД¹_{ОПК-7}); навыками применения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (ИД²_{ОПК-7});

- навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (ИД¹_{ПК-1}).

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		1
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	56,3	56,3
лекции	28	28
практические занятия	28	28
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа обучающихся	43	43
Промежуточная аттестация	9	9
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачету	8,7	8,7

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	УК-8	ОПК-1	ОПК-7	ПК-1		
Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг	4	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен	8	+	+	+	—	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	УК-8	ОПК-1	ОПК-7	ПК-1		
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах	8	+	+	+	—	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России	12	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 5. Организация сервиса в царской России, продвижение услуг в XIX в.	8	+	+	+	—	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта	8	+	+	+	—	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта	8	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 8. Сервис и его особенности. Классификация сервисных услуг	7	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 9. Нормативная база сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ защиты прав человека	6	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 10. Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта	6	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 11. Сервисная деятельность в сфере транспорта	6	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	УК-8	ОПК-1	ОПК-7	ПК-1		
Тема 12. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта	6	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 13. Особенности создания презентаций при формировании сервисных услуг на транспорте с использованием современного программного обеспечения	6	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 14. Интернет-продвижение услуг, предоставляющих организациями сферы сервиса на транспорте	6	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Итого по дисциплине	99	—	—	—	—	—	—	—
Промежуточная аттестация	9	—	—	—	—	—	—	3
Всего по дисциплине	108	—	—	—	—	—	—	—

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа обучающихся, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, Сщ – сообщение, З – зачет.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг	2	—	—	—	2	—	4
Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен	2	2	—	—	4	—	8

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах	2	2	—	—	4	—	8
Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России	2	4	—	—	6	—	12
Тема 5. Организация сервиса в царской России, продвижение услуг в XIX в.	2	2	—	—	4	—	8
Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	4	—	8
Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	4	—	8
Тема 8. Сервис и его особенности. Классификация сервисных услуг	2	2	—	—	3	—	7
Тема 9. Нормативная база сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ защиты прав человека	2	2	—	—	2	—	6
Тема 10. Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 11. Сервисная деятельность в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 12. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 13. Особенности создания презентаций при формировании	2	2	—	—	2	—	6

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
сервисных услуг на транспорте, включая воздушный транспорт с использованием современного программного обеспечения							
Тема 14. Интернет-продвижение услуг для организаций сферы сервиса на транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Итого за семестр 1	28	28	—	—	43	—	99
Промежуточная аттестация в форме зачета							9
Итого по дисциплине							108

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг

Организация учебного процесса в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации» по направлению подготовки «Сервис», сроки обучения, виды учебных занятий, формы аттестации, оценка результатов обучения, организация учебных и производственных практик, самостоятельная работа обучающихся, сущность балльно-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся. Сущность будущей специальности, трудоустройство, возможности и перспективы карьерного и профессионального роста. Основные этапы истории СПбГУ ГА (для самостоятельного изучения). Ресурсы библиотеки университета, электронный каталог, знакомство с фондами и каталогом учебно-методического кабинета кафедры № 2, основные принципы работы с Электронно-библиотечной системой «Лань» (для самостоятельного изучения). Предмет и методология курса Сервисология («Введение в профессию»), цель, задачи, формируемые компетенции, результаты обучения, формы контроля знаний, умений и навыков обучающихся. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, обслуживание, сервис, сервисная деятельность, организация сервиса, потребитель, потребность, производство и потребление услуг (для самостоятельного изучения). Общая характеристика и современное состояние сферы сервиса в России и в мире (для самостоятельного изучения). Факторы развития сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Необходимость изучения сферы сервиса: многообразие и взаимосвязь сервисных дисциплин (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для

самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения). Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости (для самостоятельного изучения). Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне (для самостоятельного изучения). Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости (для самостоятельного изучения). Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен

Законы и формы социальных изменений. Типология и эволюция обществ (для самостоятельного изучения). Зарождение и развитие услуг в сложных аграрных обществах. Древнейшие виды услуг и обслуживания. Характеристика феодального общества. Услуги в средневековом обществе Западной Европы: производственные, торговые, банковские услуги, услуги гостеприимства, образовательные услуги, экзотические виды услуг (для самостоятельного изучения). Социально-экономические и духовные трансформации в европейском обществе в эпоху Возрождения (для самостоятельного изучения). Особенности сферы услуг эпохи Возрождения (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные

потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах

Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Особенности массового обслуживания (для самостоятельного изучения). Характеристика постиндустриального общества (для самостоятельного изучения). Особенности функционирования сферы услуг в постиндустриальном обществе. Основные тенденции развития сферы сервиса на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Теоретические основы организации процесса предоставления услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Основные индивидуальные потребности населения и способы их обслуживания в процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России

Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России. Основные этапы развития сферы сервиса в России (для самостоятельного изучения). Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло. Жилище, интерьер русской избы (для самостоятельного изучения). Социальные институты: община, добровольные объединения людей для совместной работы, артели, гильдии. Традиционная русская семья – распределение социальных

ролей и функций (для самостоятельного изучения). Традиционные обряды и праздники (для самостоятельного изучения). Понятие и специфика сословного сервиса (для самостоятельного изучения). Крепостная традиция организации бытовых услуг (для самостоятельного изучения). Национальные особенности потребления и организации сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте, с учетом национальных особенностей (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности, с учетом национальных особенностей (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Организация сервиса в царской России, продвижение услуг в XIX в.

Общая характеристика реформ Петра I. Перемены в образе жизни знати и городского населения (для самостоятельного изучения). Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба, крестины, именины, похороны. Педагогическая деятельность и образовательные услуги (для самостоятельного изучения). Медицинское обслуживание. Санитарно-гигиенические услуги. Кухня и застольное обслуживание. Парадные обеды во дворцах (для самостоятельного изучения). Сервис при организации общественного питания. Торговый сервис (для самостоятельного изучения). Места постоянной торговли (для самостоятельного изучения). Ярмарки (для самостоятельного изучения). Ателье мод, пошивочные и швейные мастерские (для самостоятельного изучения). Основные модные стили и направления (для самостоятельного изучения). Одежда, аксессуары, ювелирные украшения (для самостоятельного изучения). Туризм и путешествия в XVIII-XIX ВВ (для самостоятельного изучения). Гостиничный сервис (для самостоятельного изучения). Праздники, увеселения и зрелища в XVIII-XIX вв. (для самостоятельного изучения). Социально-политическая характеристика пореформенного периода (1861-1897 гг.). Последствия отмены крепостного права (для самостоятельного изучения). Особенности сферы услуг в пореформенный период (для самостоятельного изучения).

изучения). Сфера услуг в конце XIX - начале XX вв. (для самостоятельного изучения). Технический прогресс (для самостоятельного изучения). Рост профессионального исполнения услуг и усиление разнообразия в обслуживании (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Механизм становления советской повседневности и социалистического быта. Характеристика и составляющие советской «службы быта» (для самостоятельного изучения). Сфера услуг в годы НЭПа. Коммунальные услуги. Общепит. Страховой сервис. Туристические услуги. Медицинский сервис (для самостоятельного изучения). Организация досуга и развитие системы рекреационных услуг (для самостоятельного изучения). «Идеологический сервис» (для самостоятельного изучения). Восстановление сферы услуг после Великой Отечественной войны (для самостоятельного изучения). Состояние и тенденции развития сферы сервиса в хрущевский период (для самостоятельного изучения). Основные направления развития советского сервиса в 1960-1980-е гг. (для самостоятельного изучения). Служба быта. Страховой сервис в сфере воздушного транспорта. Информационный сервис (для самостоятельного изучения). Развитие телевидения (для самостоятельного изучения). Потребительская революция и вещизм эпохи застоя (для самостоятельного изучения). Сущность и историческое значение перестройки (для самостоятельного изучения). Перестройка и новое мышление в сфере услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Характеристика экономической модели 1990-х гг. (для самостоятельного изучения). Рост значимости сферы быта и услуг как сектора экономики в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, регулирующего занятость населения и призванного повысить степень комфортности его обитания (для самостоятельного изучения). Основные направления развитие сферы сервиса в XXI веке в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). «Сервисизация» экономики (для

самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Сервис как услуга. Понятие, свойства и виды услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами (для самостоятельного изучения). Различные подходы к классификации услуг. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие и сущность человеческих потребностей. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации (для самостоятельного изучения). Пирамида потребностей А. Маслоу. Анализ потребностей населения средствами маркетинга в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие и особенности сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях

взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Сервис и его особенности. Классификация сервисных услуг

Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека. Сервис и его особенности. Сервис и качество жизни человека. Параметры качества жизни человека. Классификация сервисных услуг. «Закон баланса интересов»: жизнь, судьба, счастье и сервисные технологии на транспорте, реализующие данный закон. Сервисные технологии в торговле. Потребность в гуманизации транспорта (социальная ответственность, безопасность, качество транспортных услуг). Специфика поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Нормативная база сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ защиты прав человека

Обзор основных правовых и законодательных документов, регулирующих деятельность в сфере транспорта. Приказ Росстандарта от 27.03.2018 N 152-ст "Об утверждении национального стандарта Российской Федерации"; Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей"; Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 01.05.2019) "О средствах массовой информации"; Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ); Федеральный закон от 09.02.2007 N 16-ФЗ (ред. от 03.08.2018) "О транспортной безопасности"; Положения Федерального закона от 10.01.2003 N 17-ФЗ (ред. от 03.08.2018) "О железнодорожном транспорте в Российской Федерации".

Правовые акты "Воздушного кодекса Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ(ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с

14.08.2018); Рассмотрение «Транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2030 года». Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Основные этапы процесса производства услуги. Основные задачи, стоящие перед предприятиями сферы сервиса на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Понятие и этапы обслуживания. Установление контакта с клиентом, анализ его потребностей, оказание услуги, завершение процесса обслуживания. Основные формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Массовое, групповое и индивидуальное обслуживание в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инновационные подходы в обслуживании в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения

нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Сервисная деятельность в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Транспорт в системе потребностей индивида и общества. Классификация видов транспорта (для самостоятельного изучения). Основные этапы эволюции сферы транспорта (для самостоятельного изучения). Краткая история развития воздушного и железнодорожного транспорта в России (для самостоятельного изучения). Понятие и значение транспортной системы страны. Перспективные направления развития российской транспортной системы (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения). Понятие, виды и особенности транспортных услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Система транспортных услуг в сфере воздушного транспорта. Понятие и составляющие транспортного сервиса (для самостоятельного изучения). Основные виды организации сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные задачи современного транспортного сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Обслуживание при организации перевозок. Организация обслуживания пассажиров в аэропорту. Организация обслуживания на борту ВС (для

самостоятельного изучения). Обслуживание в грузовом терминале (для самостоятельного изучения). Показатели качества транспортных услуг в авиаперевозках (для самостоятельного изучения). Оценка качества услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инновации в обслуживании пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Особенности создания презентаций при формировании сервисных услуг на транспорте, включая воздушный транспорт с использованием современного программного обеспечения

Роль презентаций при демонстрации услуг на различных видах транспорта. Содержание и дизайн слайда. Концепция создания презентаций. Правила построения презентаций. Психологическое восприятие цвета при создании презентаций. Внедрение графических элементов в презентацию (диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии). Примеры удачных презентаций при проектировании сервисных услуг в сфере транспорта. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания,

охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Интернет-продвижение услуг для организаций сферы сервиса на транспорте

Организация рекламы и информации о транспортных услугах в интернете. Роль социальных сетей («В контакте», «Инстаграмм», «Фейсбук» и др.) в продвижении услуг. Видео материалы, выполненные в «Сони вегас Про» для загрузки в you-tube, посвященные рекламе сервисных услуг на транспорте. Цифровизация данных, цифровая экономика в сервисе в области транспорта, включая воздушный транспорт. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 1. «Зарождение и развитие сервиса в России и в Европе» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 2. «Влияние индустриального производства на сервисную деятельность» Подготовка к выполнению ситуационных	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	заданий	
4	Практическое занятие № 3. «Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 4. «Основные этапы развития сферы сервиса в России» Подготовка к круглому столу	2
5	Практическое занятие № 5. «Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба, крестины, именины, похороны» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 6. «Механизмы становления советской повседневности и быта. Современная сфера сервиса в России в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 7. «Понятие, свойства и виды услуг современной сферы сервиса в России в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 8. «Различные подходы к классификации услуг современной сферы сервиса в России в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 9. «Основные правовые документы, регулирующие деятельность в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 10. «Установление контакта с клиентом, анализ его потребностей, оказание услуги, завершение процесса обслуживания современной сферы сервиса в России в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
11	Практическое занятие № 11. «Транспорт в системе потребностей индивида и общества современной сферы сервиса в России» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 12. «Организация сервисного обслуживания в аэропортовых, железнодорожных, морских вокзалов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 13. «Система транспортных услуг современной сферы сервиса в России, предоставление презентаций» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 14. «Интернет-коммуникация при оказании сервисных услуг» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого по дисциплине		28

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к устному опросу.	2
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис как цивилизационный и исторический феномен» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация сервиса в царской России, продвижение услуг в XIX в» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта»	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис и его особенности. Классификация сервисных услуг»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	3
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормативная база сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ защиты прав человека»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности создания презентаций при формировании сервисных услуг на транспорте с использованием современного программного обеспечения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Интернет-продвижение услуг, предоставляющих организациями сферы сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
Итого по дисциплине		43

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Черников, В. Г. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 26.03.2023).

2 Бражников, М. А. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 26.03.2023).

3 Горбашко, Е. А. **Управление качеством**: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 26.03.2023).

б) дополнительная литература:

4 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. —

496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 26.03.2023)

5 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие** [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

6 Королева Е.А., Пашин В.С. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

7 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. —ISBN 978-5-91359-105-0 - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 26.03.2023)

8 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для обучающихся в ГФ, КФ и ЗФ** [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 150.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

9 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

10 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

11 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

г) программное обеспечение (лицензионное, свободно распространяемое), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

12 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

13 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

14 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

15 Электронно-библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Сервисология («Введение в профессию»)	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer Экран Ноутбук HP630	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (16 мест)	
Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического			

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
обслуживания учебного оборудования			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»))» используются классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития сервисных знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»))» планируется проведение информационных лекций, которые

направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»)). Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)) обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации процесса сервиса, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»))» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»))» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого обучающегося.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов

рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»)» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Сервисология («Введение в профессию»)» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать в и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательно-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся либо в конспекте, либо

на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»))» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в первом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, ситуационные задания, темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения, ситуационные задания и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ обучающихся. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающихся на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Роль выполнения заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами выполнения определенной системы заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью выполнения обучающимися системы заданий. Таким образом, выполнение заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков выполнения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Сообщение - продукт самостоятельной работы обучающихся, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных

результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 1 семестре. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет кой предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность обучающихся на лекциях и практических занятиях, участие обучающихся в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет (1 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<i>Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг</i>				
Лекция 1	1	1,5	1	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примеча ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Итого по теме 1	1	1,5		
Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен				
Лекция 2	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	2,4	3,5	2	УО, Сщ
Итого по теме 2	3,4	5,0		
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах				
Лекция 3	1	1,5	2	—
Практическое занятие 2	2,2	3,5	3	УО, Сщ
Итого по теме 3	3,2	5,0		
Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России				
Лекция 4	1	1,5	3	—
Практическое занятие 3	2,2	3,5	4	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 4	2,2	3,5	4	УО, Сщ
Итого по теме 4	5,4	8,5		
Тема 5. Организация сервиса в царской России, продвижение услуг в XIX в.				
Лекция 5	1	1,5	5	—
Практическое занятие 5	2,2	3,5	5	УО, Сщ
Итого по теме 5	3,2	5,0		
Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта				
Лекция 6	1	1,5	6	—
Практическое занятие 6	2,2	3,5	6	УО, Сщ
Итого по теме 6	3,2	5,0		
Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта				
Лекция 7	1	1,5	7	—
Практическое занятие 7	2,2	3,5	7	УО, Сщ
Итого по теме 7	3,2	5,0		
Тема 8. Сервис и его особенности. Классификация сервисных услуг				
Лекция 8	1	1,5	8	—
Практическое занятие 8	2,2	3,5	8	УО, Сщ
Итого по теме 8	3,2	5,0		
Тема 9. Нормативная база сервисной деятельности. Сервисная				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<i>деятельность как способ защиты прав человека</i>				
Лекция 9	1	1,5	9	—
Практическое занятие 9	2,2	3,5	9	УО, Сщ
<i>Итого по теме 9</i>	<i>3,2</i>	<i>5,0</i>		
<i>Тема 10. Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта</i>				
Лекция 10	1	1,5	10	—
Практическое занятие 10	2,2	3,5	10	УО, Сщ
<i>Итого по теме 10</i>	<i>3,2</i>	<i>5,0</i>		
<i>Тема 11. Сервисная деятельность в сфере транспорта</i>				
Лекция 11	1	1,5	11	—
Практическое занятие 11	2,2	3,5	11	УО, Сщ
<i>Итого по теме 11</i>	<i>3,2</i>	<i>5,0</i>		
<i>Тема 12. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта</i>				
Лекция 12	1	1,5	12	—
Практическое занятие 12	2,2	3,5	12	УО, Сщ
<i>Итого по теме 12</i>	<i>3,2</i>	<i>5,0</i>		
<i>Тема 13. Особенности создания презентаций при формировании сервисных услуг на транспорте с использованием современного программного обеспечения</i>				
Лекция 13	1	1,5	13	—
Практическое занятие 13	2,2	3,5	13	УО, Сщ
<i>Итого по теме 13</i>	<i>3,2</i>	<i>5,0</i>		
<i>Тема 14. Интернет-продвижение услуг, предоставляющих организациями сферы сервиса на транспорте</i>				
Лекция 14	1	1,5	14	—
Практическое занятие 14	2,2	3,5	14	УО, Сщ
<i>Итого по теме 14</i>	<i>3,2</i>	<i>5,0</i>		
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примеча ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,1 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,2 балла (по практическому занятию 1 – от 2,4 баллов). Сообщение – до 0,7 баллов. Устный опрос - до 0,4 баллов (по практическому занятию 1 и 4 – до 0,2 баллов). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,2 баллов.

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,2 баллов.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Дисциплина «Сервисология («Введение в профессию»)» читается в первом семестре.

9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-3	ИД ¹ _{УК-3}	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – элементы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; – основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте; механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; – современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; – основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте; положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности; – клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять элементы социального
УК-8	ИД ¹ _{УК-8} ИД ² _{УК-8} ИД ³ _{УК-8}	
ОПК-1	ИД ¹ _{ОПК-1}	
ОПК-7	ИД ¹ _{ОПК-7} ИД ² _{ОПК-7}	
ПК-1	ИД ¹ _{ПК-1}	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>взаимодействия;</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; применять понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте; – определять потребность в технологических новациях; – определять требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте; – применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями;
II этап		
УК-3	ИД ¹ _{УК-3}	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять элементы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;
УК-8	ИД ¹ _{УК-8} ИД ² _{УК-8} ИД ³ _{УК-8}	<ul style="list-style-type: none"> – применять механизм создания и

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ОПК-1	ИД ¹ _{ОПК-1}	<p>поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять потребность в информационном обеспечении в сфере сервиса; – применять положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности; – применять интернет-продвижение услуг в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения элементов социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; – навыками применения основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;
ОПК-7	ИД ¹ _{ОПК-7} ИД ² _{ОПК-7}	<p>навыками применения понятия «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте; навыками применения механизма создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения определения современных потребностей в технологических

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-1	ИД ¹ _{ПК-1}	<p>новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения основных требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте; <p>навыками применения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов, полученных за зачет – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

2. При наборе менее 15 баллов - зачет считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче зачета или неявке по неуважительной причине на зачет зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет.

3. Оценка за зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

3 балла: ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может

воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

4 балла: обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

5 баллов: обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

6 баллов: обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

7 баллов: обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

9 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

10 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, обучающийся дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, обучающийся дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

6 баллов: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, обучающийся дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

1 балл: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, обучающийся не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен
Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Зарождение и развитие услуг в сложных аграрных обществах.
2. Древнейшие виды услуг и обслуживания.
3. Характеристика феодального общества.

4. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
5. Основы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта.

Примерные темы сообщений.

1. Услуги производственные, транспортные, торговые, услуги гостеприимства, экзотические виды услуг.
2. Услуги гостеприимства в Древнем мире.
3. Услуги в эпоху Возрождения.
4. Банковские услуги в средневековом обществе Западной Европы.
5. Методы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
6. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
7. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
8. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.
9. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
10. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
11. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении с учетом характеристики видов услуг в конкретной организации.

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Сервисная деятельность в индустриальном обществе.
2. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
3. Особенности массового обслуживания.
4. Характеристика постиндустриального общества.

Примерные темы сообщений.

1. Особенности функционирования сферы услуг в постиндустриальном обществе.
2. Основные тенденции развития сферы сервиса на современном этапе развития общества.

3. Механизмы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
4. Характеристика массового обслуживания.
5. Технологии осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.
6. Теоретические основы организации процесса предоставления услуг на воздушном транспорте.
7. Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
8. Основные индивидуальные потребности населения и способы их обслуживания в процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
10. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
11. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.
12. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
13. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
14. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм разработки технологии процесса сервиса с учетом особенностей массового обслуживания в конкретной организации.

Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Влияние геополитических и социально-исторических факторов на сервисную систему России.
2. Основные этапы развития сферы сервиса в России.
3. Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло. Жилище, интерьер русской избы.
4. Социальные институты: община, добровольные объединения людей для совместной работы, артели, гильдии.

Примерные темы сообщений.

1. Традиционная русская семья, семейный сервис.

2. Традиционные обряды и праздники.
3. Понятие и специфика сословного сервиса.
4. Национальные особенности потребления и организации сферы услуг в России.
5. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.
6. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
7. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.
8. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
9. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
10. Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте, с учетом национальных особенностей.
11. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности, с учетом национальных особенностей.

Типовые задания для круглого стола

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

Основные этапы развития сферы сервиса в России.

Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло.

Жилище, интерьер русской избы.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Традиционная русская семья, семейный сервис.
2. Традиционные обряды и праздники.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

1. Раскройте основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте с учетом национальных особенностей.
2. Раскройте положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности с учетом национальных особенностей.

Тема 5. Организация сервиса в царской России, продвижение услуг в XIX в.

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба, крестины, именины, похороны.
2. Педагогическая деятельность и образовательные услуги.

3. Медицинское обслуживание. Санитарно-гигиенические услуги.

4. Кухня и застольное обслуживание.

Примерные темы сообщений.

1. Парадные обеды во дворцах.

2. Сервис при организации общественного питания.

3. Торговый сервис. Места постоянной торговли. Ярмарки.

4. Основные модные стили и направления. Одежда, аксессуары, ювелирные украшения.

5. Реклама услуг в 19 веке.

6. Осуществление социального взаимодействия в 19 веке.

7. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

8. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

9. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм реализации потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении с учетом особенностей организации сервиса в царской России и сравните с сегодняшним состоянием в конкретной организации.

Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Механизм становления советской повседневности и социалистического быта.

2. Характеристика и составляющие советской «службы быта».

3. Сфера услуг в годы НЭПа. Коммунальные услуги. Общепит. Туристические услуги.

4. Организация досуга и развитие системы рекреационных услуг.

5. «Сервисизация» экономики.

Примерные темы сообщений.

1. Восстановление сферы услуг после Великой Отечественной войны.

2. Основные направления развития советского сервиса в 1960-1980-е гг.

3. Информационный сервис. Развитие телевидения.

4. Рост значимости сферы быта и услуг как сектора экономики в сфере транспорта.

5. Основные направления развитие сферы сервиса в XXI веке в сфере транспорта.

6. Технологические новации в сервисной деятельности организации.

7. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

8. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

9. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.

10. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

11. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности с учетом этапов организации досуга и развития системы рекреационных услуг в конкретной организации.

Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Сервис как услуга. Понятие, свойства и виды услуг.

2. Различные подходы к классификации услуг.

3. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения в сфере транспорта.

4. Понятие и сущность человеческих потребностей.

Примерные темы сообщений.

1. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.

2. Пирамида потребностей А. Маслоу.

3. Понятие и особенности сервисной деятельности в сфере транспорта.

4. Виды сервисной деятельности в сфере транспорта.

5. Использование технологических новаций и современное программное обеспечение в сервисной деятельности.

6. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

7. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

8. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.

9. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

10. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

11. Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.

12. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм реализации охраны труда и техники безопасности с учетом различных подходов к классификации услуг в конкретной организации.

Тема 8. Сервис и его особенности. Классификация сервисных услуг

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека.

2. Сервис и его особенности.

3. Сервис и качество жизни человека.

4. Параметры качества жизни человека.

Примерные темы сообщений.

1. Классификация сервисных услуг.

2. Сервисные технологии в торговле.

3. Потребность в гуманизации транспорта (социальная ответственность).

4. Безопасность сервисных услуг.

5. Качество сервисных услуг.

6. Технологии и правила безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.

7. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

8. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

9. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.

10. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

11. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

12. Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.

13. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

14. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм реализации технологии и правил безопасного обслуживания с учетом качества сервисных услуг в конкретной организации.

Тема 9. Нормативная база сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ защиты прав человека

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Основных правовых и законодательных документов, регулирующих деятельность в сфере транспорта.

2. Положения Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), регулирующие сервисную деятельность;

3. Содержание Федерального закона от 09.02.2007 N 16-ФЗ "О транспортной безопасности";

Примерные темы сообщений.

1. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 03.08.2018); Некоторые правила, регулирующие пассажирские перевозки;

2. Положения транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2030 года.

3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей". Основные понятия и положения.

4. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

5. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

6. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

7. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.

8. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

9. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

10. Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.

11. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм социального взаимодействия и реализации своей роли в команде с учетом особенностей применения основных правовых и законодательных документов, регулирующих деятельность в сфере транспорта в конкретной организации.

Тема 10. Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Основные этапы процесса производства услуги.
2. Понятие и этапы обслуживания.
3. Установление контакта с клиентом, анализ его потребностей.
4. Основные формы обслуживания в сфере транспорта.

Примерные темы сообщений.

1. Сущностный характер сервисной деятельности.
2. Массовое, групповое и индивидуальное обслуживание в сфере транспорта.
3. Субъекты сервисной деятельности.
4. Функциональные особенности сферы обслуживания как института сервисной деятельности.
5. Обеспечение безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.
6. Применение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.
7. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
8. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
9. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.
10. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
11. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
12. Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.
13. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

14. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм реализации клиентоориентированных технологий с учетом функциональных особенностей сферы обслуживания в конкретной организации.

Тема 11. Сервисная деятельность в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Транспорт в системе потребностей индивида и общества.
2. Классификация видов транспорта.
3. Основные этапы эволюции сферы транспорта.
4. Краткая история развития транспорта в России.
5. Цифровая мобильность населения.

Примерные темы сообщений.

1. Понятие и значение транспортной системы страны.
2. Перспективные направления развития российской транспортной системы.
3. Особенности услуг в сфере транспорта.
4. Система услуг в сфере транспорта.
5. Разработка системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
6. Основные виды организации сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Основные задачи современного транспортного сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
9. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
10. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.
11. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
12. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
13. Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.

14. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

15. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм реализации потребности в технологических новациях и информационном обеспечении с учетом особенностей основных этапов эволюции сферы транспорта.

Тема 12. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Классификация услуг при обслуживании потребителей на транспорте.
2. Обслуживание при организации перевозок.
3. Организация обслуживания пассажиров в аэропорту.
4. Организация обслуживания на борту ВС.

Примерные темы сообщений.

1. Обслуживание в грузовом терминале.
2. Показатели качества транспортных услуг в авиаперевозках.
3. Оценка качества услуг на транспорте.
4. Инновации в обслуживании пассажиров на транспорте.
5. Совершенствование системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
6. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
7. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
8. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.
9. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
10. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
11. Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.
12. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.
13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания с учетом показателей качества транспортных услуг в конкретной организации.

Тема 13. Особенности создания презентаций при формировании сервисных услуг на транспорте, включая воздушный транспорт с использованием современного программного обеспечения

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Презентации при демонстрации услуг на различных видах транспорта.
2. Содержание и дизайн слайдов.
3. Концепция создания презентаций.
4. Правила построения презентаций.

Примерные темы сообщений.

1. Психологическое восприятие цвета при создании презентаций.
2. Внедрение графических элементов в презентацию (диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии).
3. Примеры удачных презентаций при проектировании сервисных услуг в сфере транспорта.
4. Создание логотипа при проектировании презентации.
5. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (презентация).
6. Технологии создания и поддержания безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ролик).
7. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
8. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
9. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.
10. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
11. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
12. Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.
13. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.
14. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите механизм реализации клиентоориентированных технологий с учетом особенностей психологического восприятия цвета при создании презентаций для конкретной организации.

Тема 14. Интернет-продвижение услуг для организаций сферы сервиса на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Организация рекламы и информации о транспортных услугах в интернете.

2. Социальная сеть «В контакте» приложения, настройки, сервис услуг;

3. Социальная сеть «Инстаграмм» приложения, настройки, сервис услуг;

4. Социальная сеть «Фейсбук» приложения, настройки, сервис услуг;

5. Социальная сеть «Твиттер» приложения, настройки, сервис услуг.

Примерные темы сообщений.

1. Видео материалы, выполненные в «Сони вегас Про».

2. Цифровизация данных, цифровая экономика в сервисе в области транспорта, включая воздушный транспорт.

3. Глобальные системы бронирования билетов в РФ.

4. Глобальные системы бронирования билетов за рубежом.

5. Определение потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

6. Поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

7. Использование технологических новаций и современное программное обеспечение в сервисной деятельности.

8. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

9. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

10. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.

11. Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

12. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

13. Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.

14. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

15. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы реализации основных требований безопасного обслуживания с учетом особенностей использования технологических новаций в конкретной организации.

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)»

1. Цель, задачи, объект и предмет курса Сервисология «Введение в профессию».

2. История повседневности – методологическая основа курса Сервисология «Введение в профессию».

3. Законы и формы социальных изменений. Типология и эволюция обществ.

4. Сервисная деятельность в традиционных аграрных обществах Древнего мира.

5. Услуги в Средневековом обществе Западной Европы.

6. Характеристика индустриального общества. Влияние индустриального производства на сферу сервиса.

7. Характеристика постиндустриального общества и особенности функционирования в нем сферы услуг.

8. Характеристика сферы сервиса в развивающихся странах.

9. Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России.

10. Сфера быта и услуг в России в XVIII - XIX вв.

11. Особенности советского сервиса.

12. Тенденции развития сервиса на современном этапе развития российского общества.

13. Понятие и сущность человеческих потребностей. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения.

14. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.

15. Пирамида потребностей А. Маслоу.

16. Анализ потребностей населения средствами маркетинга.

17. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.

18. Многообразие классификаций услуг.

19. Особенности и противоречия сервисной деятельности.

20. Классификация сервиса в соответствии с основными видами деятельности.

21. Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека.
22. Сервис и его особенности.
23. Сервис и качество жизни человека.
24. Параметры качества жизни человека.
25. Организация процесса производства услуг на предприятии сервиса.
26. Общая характеристика процесса обслуживания: основные этапы предоставления услуг.
27. Существующие и перспективные формы обслуживания.
28. Понятие и виды транспорта.
29. Транспорт в системе потребностей индивида и общества.
30. Понятие, виды и особенности транспортных услуг.
31. Цифровизация данных, цифровая экономика в сервисе в области транспорта, включая воздушный транспорт.
32. Глобальные системы бронирования билетов в РФ.
33. Глобальные системы бронирования билетов за рубежом.
34. Содержание и дизайн слайдов, концепция создания презентаций.
35. Основные правовые и законодательные документы, регулирующие деятельность в сфере транспорта.
36. Воздушный кодекс Российской Федерации.
37. Положения транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2030 года.
38. Закон РФ "О защите прав потребителей". Основные понятия и положения.
39. Роль социальных сетей в продвижении сервисных услуг на транспорте.
40. Создание логотипа при проектировании презентаций в сфере транспорта.
41. Определение потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
42. Поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.
43. Использование технологических новаций и современное программное обеспечение в сервисной деятельности.
44. Технологии и правила безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.
45. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.
46. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
47. Приемы адаптации к коллективу, к команде, реализовывая поставленные задачи, сознавая свою роль.
48. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

49. Технологии создания и поддержания безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

50. Цифровая мобильность населения.

51. Методы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

52. Технологии осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

53. Обеспечение безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.

54. Применение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

55. Методы клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

56. Разработка системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

57. Совершенствование системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

58. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

59. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

60. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

61. Необходимость участия в спортивной и научно-исследовательской деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

62. Необходимость участия в природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)»

1. Проведите сравнительный анализ товаров с услугами. Выделите основные различия. Опишите основные задачи, стоящие перед предприятиями сферы сервиса на современном этапе развития общества.

2. Охарактеризуйте этапы сервисного обслуживания потребителей: установление контакта с клиентом, оказание услуги, завершение процесса обслуживания. Опишите основные формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе и в сфере воздушного транспорта.

3. Охарактеризуйте основные инновационные стратегии сервиса в процессе обслуживания потребителей на предприятиях транспорта, в том числе и в сфере воздушного транспорта. Выделите их основные положительные стороны. Каковы основные задачи современного транспортного сервиса в сфере транспорта, включая воздушный транспорт.

4. Перечислите основные правила создания презентаций в сфере транспорта при проектировании транспортных услуг.

5. Опишите процесс интернет-продвижения сервисных услуг на примере воздушного транспорта.

6. Опишите потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

7. Раскройте поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

8. Опишите технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности.

9. Раскройте технологии и правила безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.

10. Перечислите положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

11. Раскройте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде, а также приемы адаптации к коллективу, к команде, реализовывая поставленные задачи, сознавая свою роль.

12. Проанализируйте методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

13. В чем смысл технологий создания и поддержания безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

14. Опишите методы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, а также технологий осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

15. Раскройте методы клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

16. Предложите разработку системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

17. Проанализируйте совершенствование системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 1 семестре к изучению дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»)), обучающимся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающимся следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающихся в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»)), ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области сервиса.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета.

Практические занятия по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования сервисных явлений, о способов и средств решения сервисных проблем.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Обучающихся решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие обучающихся на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед обучающимися стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе

организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (типовые задания в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Сервисология («Введение в профессию»)). Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)). Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в первом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)), а также типовые практические задания для зачета приведены в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»))» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «19» апреля 2023 года, протокол № 10.

Разработчики:

к.э.н.



Митрофанов С. В.

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «29» мая 2023 года, протокол № 8.