

Министерство образования и науки Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Владимирский государственный университет  
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
 (ВлГУ)



«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор

по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 26 » 11 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
 по дисциплине

«**ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ**»  
 (наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 "Сервис"  
 Профиль подготовки "Социально-культурный сервис"  
 Уровень высшего образования Бакалавриат  
 Форма обучения Заочная  
 Срок обучения 3,6 лет

| Семестр | Трудоём-<br>кость зач.<br>ед, час. | Лек-<br>ций,<br>час. | Практич.<br>занятий,<br>час. | Лаборат.<br>работ,<br>час. | СРС,<br>час. | Форма промежуточного<br>контроля<br>(экз./зачет) |
|---------|------------------------------------|----------------------|------------------------------|----------------------------|--------------|--|
| 2       | 4 / 144                            | 6                    | 6                            | -                          | 132          | Зачет с оценкой                                  |
| Итого   | 4 / 144                            | 6                    | 6                            | -                          | 132          | Зачет с оценкой                                  |

Владимир, 2015

*Handwritten signature*

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная цель дисциплины — формирование системы базовых знаний о сервисной деятельности, услугах, формах и прогрессивных методах обслуживания потребителей услуг.

Задачи дисциплины:

— формирование у студентов устойчивой мотивации к изучению предмета и потребность в систематизированных знаниях в области сервиса для применения их в профессиональной деятельности;

— формирование представления о сервисной деятельности и устойчивой мотивации к освоению студентами основных принципов работы с потребителями как важнейшей составляющей успешной деятельности организации.

Студенты, обучающиеся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиля «Социально-культурный сервис» получают необходимые теоретические знания, которые в дальнейшем используют на практике в различных сферах бизнеса.

Изучение дисциплины «Введение в профессию» необходимо, чтобы студенты могли понять возможности, которыми они располагают в вузе при обучении, а также основные позиции, отражающие элементы учебного и научного исследовательского процесса. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, помогут им в работе над рефератами, курсовыми и дипломными работами.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Введение в профессию» является дисциплиной по выбору студента вариативной учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные обучающимися в средней общеобразовательной школе.

Данная учебная дисциплина входит в систему пропедевтических курсов – «введений», ориентированных на изучение основ сервисной деятельности и на повышение гуманистической составляющей при подготовке профессионалов в сфере услуг.

Курс «Введение в профессию» закладывает базовые компетенции и основы изучения дисциплин «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе» и других дисциплин профессионального цикла, направленных на подготовку профессионалов в сфере обслуживания.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплиной выпускник с квалификацией (степенью) «бакалавр» в соответствии с требованиями ФГОС, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК 5), готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3).

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:** основные понятия, сущность и роль социально-культурного сервиса в решении экономических, социальных и гуманитарных проблем общества (ПК-3)

**Уметь** организовать процесс изучения дисциплины с применением современных технологий, используя богатый потенциал научной библиотеки университета (ОК-5)

**Владеть навыками** поиска, сбора и анализа научно-технической информации для подготовки доклада по теме, в целях изучения отечественного и зарубежного опыта в социально-культурном сервисе и туризме (ПК 3)

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

| №<br>/п | Раздел (тема)<br>дисциплины  | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) |          |                      |                     |                                 |     | Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах %) | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|---------|--|---------|-----------------|--|----------|----------------------|---------------------|---------------------------------|-----|---|---|
|         |  |         |                 | Лекции   | Семинары | Практические занятия | Лабораторные работы | Контрольные работы, коллоквиумы | СРС |   |   |
| 1       | Введение.<br>Предмет, цели и задачи курса.<br>Основные понятия.          | 2       |                 | 0,5  |          | 0,5                  |                     |                                 | 14  |   |   |
| 2       | История развития туризма, социально-культурного сервиса                  | 2       |                 | 0,5  |          | 0,5                  |                     |                                 | 14  | 1/100   |   |
| 3       | Формы организации предоставления туристских и социально-культурных услуг | 2       |                 | 0,5  |          | 0,5                  |                     |                                 | 14  |   |   |

|   |   |   |     |     |     |       |                 |
|---|---|---|-----|-----|-----|-------|-----------------|
| 4 | Виды туристских организаций. Классификация туристов. Права и обязанности туристов.                                | 2 | 0,5 | 0,5 | 14  |       |                 |
| 5 | Организационные формы туризма и основные категории. Основные виды, формы и разновидности туризма.                 | 2 | 1   | 1   | 14  | 2/100 |                 |
| 6 | Мотивация туризма и путешествий   | 2 | 0,5 | 0,5 | 14  |       |                 |
| 7 | Основы туроператорской и турагентской деятельности  | 2 | 1   | 1   | 18  | 1/50  |                 |
| 8 | Профессиональные стандарты персонала  | 2 | 1   | 1   | 15  | 2/100 |                 |
| 9 | Технология профессионального самоопределения личности специалиста в сфере туризма и социально-культурного сервиса | 2 | 0,5 | 0,5 | 15  |       |                 |
|   | Итого   |   | 6   | 6   | 132 | 6/50  | Зачет с оценкой |

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

| Темы, разделы дисциплины | Количество часов | Компетенции |      | Σ общее число компетенций |
|--------------------------|------------------|-------------|------|---------------------------|
|                          |                  | ОК-5        | ПК-3 |                           |
| Введение.                | 15               | +           | +    |                           |

|  |     |   |   |   |
|--|-----|---|---|---|
| Предмет, цели и задачи курса.<br>Основные понятия.   |     |   |   | 2 |
| История развития туризма,<br>социально-культурного сервиса   | 15  | + | + | 2 |
| Формы организации предоставления<br>туристских и социально-культурных<br>услуг   | 15  | + | + | 2 |
| Виды туристских организаций.<br>Классификация туристов. Права и<br>обязанности туристов.                                   | 15  | + | + | 2 |
| Организационные формы туризма и<br>основные категории. Основные виды,<br>формы и разновидности туризма.                    | 16  | + | + | 2 |
| Мотивация туризма и путешествий  | 15  | + | + | 2 |
| Основы туроператорской и<br>турагентской деятельности  | 20  | + | + | 2 |
| Профессиональные стандарты<br>персонала  | 17  | + | + | 2 |
| Технология профессионального<br>самоопределения личности<br>специалиста в сфере туризма и<br>социально-культурного сервиса | 16  | + | + | 2 |
| Дифференцированный зачет   |     | + | + | 2 |
| Итого  | 144 |   |   |   |
| Вес компетенции  |     | 1 | 1 |   |

## СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень тем лекционных занятий

#### Тема 1. Введение. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия.

Основные понятия и определения туризма как сферы деятельности. Базовые понятия сервисной деятельности (потребность, услуга, обслуживание и пр.). Предпосылки развития сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Необходимость и возможность познания мира. Понятие и виды уровней образования. Особенности занятости в индустрии туризма и гостеприимства. Взаимосвязь основных тенденций развития туризма и профессиональные требования к работникам индустрии туризма и гостеприимства.

#### Тема 2. История развития туризма, социально-культурного сервиса.

Значение туризма в жизни общества. Исторические этапы развития туризма и гостеприимства. История путешествий. Паломничество. Путешествия и начало туризма. Значение туризма в жизни общества: экономическое, социальное, гуманитарное. Основные факторы, влияющие на развитие туристской отрасли. Исторические аспекты развития туристской отрасли. Исторические аспекты развития гостиничного бизнеса. Становление и развитие средств размещения.



Понятия: «туризм, путешествие», международные понятия «туризм, турист», функции туризма – восстановительная, развивающая, развлекательная, воспитательная, возможности экономического воздействия туризма. Туризм и социальные проблемы общества. Туризм – совмещение отдыха с познаванием. Туризм и воспитание подрастающего поколения. Развитие социально-культурного сервиса в России.

### **Тема 3. Формы организации предоставления туристских и социально-культурных услуг.**

Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского обслуживания: качество, надежность, безопасность, оправданность цены, сегментация потребителей, сезонная дифференциация цен, скидки и льготы. Факторы, вызывающие потребность в туризме. Услуга как деятельность по удовлетворению нужд и потребностей людей. Потребитель услуги / исполнитель услуги. Материальные услуги (удовлетворяющие материальные потребности людей) / социально-культурные услуги (удовлетворяющие духовные, интеллектуальные потребности людей). Предоставление услуги. Жизненный цикл услуги. Отличительные характеристики услуги.

### **Тема 4. Виды туристских организаций. Классификация туристов. Права и обязанности туристов.**

Международные организации. Региональные организации. Национальные организации. Ассоциации туристских организаций. Ассоциация гостиниц и туристских организаций. Деление туристов на три группы в зависимости от спроса. Классификация туристов немецким исследователем Г. Ганом. Права и обязанности туристов. Формы и методы обслуживания потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные права потребителей. Правила приема и оформления заказов на услуги (работы). Стандарты обслуживания. Системы контроля выполнения стандартов.

### **Тема 5. Организационные формы туризма и основные категории. Основные виды, формы и разновидности туризма.**

Классификации туризма. По цели: лечебный, оздоровительный, познавательный, спортивный, развлекательный, конгрессный, религиозный, деловой, по числу участников: групповой и индивидуальный; по характеру организации: регламентированный и самостоятельный; по подвижности: стационарный и кочевой; по виду транспортных средств и способу передвижения: пешеходный конный, автомобильный, велосипедный, водный, лыжный, железнодорожный; по продолжительности: кратковременный и многодневный; по сезонности: сезонный и круглогодичный; по району: в пределах своего района (местный), в других районах, по всей стране; по составу туристов: профессиональный и смешанный, по возрасту (молодежный, детский, пенсионеров и смешанный). Внутренний туризм. Международный туризм.

### **Тема 6. Мотивация туризма и путешествий.**

Классификация аспектов мотивации. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта. Основные факторы туристской мотивации. Барьеры к путешествию. Туристский интерес, характеристика природных и социально-исторических туристско-рекреационных ресурсов.

### **Тема 7. Основы туроператорской и турагентской деятельности.**

Туроператоры, четыре типа туроператоров: массового рынка; специализированного сегмента рынка; внутреннего рынка; внешнего рынка. Турагенты, контрагенты. Потенциальный туристский продукт.

### **Тема 8. Профессиональные стандарты персонала.**

Понятие культуры сервиса (культуры обслуживания). Профессиональные основы деятельности работников сферы сервиса. Оценка уровня культуры сервиса. Профессиональные требования к персоналу. Знания, умения и навыки, которыми должен обладать работник сферы услуг.

## **Тема 9. Технология профессионального самоопределения личности специалиста в сфере туризма и социально-культурного сервиса.**

Психология службы сервиса как специальная отрасль психологии. Тактика обслуживания потребителей услуги. Профессиональная этика работников сервиса. Культура общения работников с клиентами. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Современная корпоративная культура.

Современные требования к кадрам руководителей туристских организаций применительно к новым формам и тенденциям развития социально-культурной деятельности. Организация деятельности руководителя: управленческая культура руководителя; планирование как функция управления коллективом; анализ деятельности руководителя; стиль и методы управления коллективом.

### **Практические занятия**

Освоение курса предполагает проведение практических занятий с целью закрепления теоретических знаний и формирования прикладных навыков, направленных на развитие профессиональных компетенций студентов.

Практические занятия проводятся с использованием интерактивных технологий в виде решения кейсов на базе материалов и реальных ситуаций, взятых из практики организаций туризма и социально-культурного сервиса, проведения дискуссий и круглых столов по наиболее актуальным проблемам, а также проведение выездных занятий с посещением предприятий туристской сферы.

### ***Примерная тематика проведения практических занятий студентов.***

#### **Тема 1. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия.**

- 1) Базовые понятия сервисной деятельности (потребность, услуга, обслуживание и пр.).
- 2) Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Необходимость и возможность познания мира.
- 3) Особенности занятости в индустрии туризма и гостеприимства.
- 4) Взаимосвязь основных тенденций развития туризма и профессиональные требования к работникам индустрии туризма и гостеприимства

#### **Тема 2. История развития туризма, социально-культурного сервиса.**

- 1) Исторические этапы развития туризма и гостеприимства.
- 2) Основные факторы, влияющие на развитие туристской отрасли. Исторические аспекты развития туристской отрасли. Исторические аспекты развития гостиничного бизнеса. Становление и развитие средств размещения.
- 3) Развитие социально-культурного сервиса в России.

#### **Тема 3. Формы организации предоставления туристских и социально-культурных услуг.**

- 1) Факторы, вызывающие потребность в туризме.
- 2) Понятие и сущность услуги.
- 3) Отличительные характеристики услуги в туризме и социально-культурном сервисе.

#### **Тема 4. Виды туристских организаций. Классификация туристов. Права и обязанности туристов.**

- 1) Виды туристских организаций.
- 2) Классификация туристов.
- 3) Права и обязанности туристов.
- 4) Формы и методы обслуживания потребителей.
- 5) Стандарты обслуживания.

#### **Тема 5. Организационные формы туризма и основные категории. Основные виды, формы и разновидности туризма.**

- 1) Классификация туризма.

- 2) Организационные формы туризма и основные категории.
- 3) Особенности предприятий социально-культурного сервиса.

**Тема 6. Мотивация туризма и путешествий.**

- 1) Классификация аспектов мотивации.
- 2) Основные факторы туристской мотивации.
- 3) Туристский интерес, характеристика природных и социально-исторических туристско-рекреационных ресурсов.

**Тема 7. Основы туроператорской и турагентской деятельности.**

- 1) Понятие и сущность туроператорской деятельности.
- 2) Понятие и сущность турагентской деятельности.
- 3) Понятие и сущность туристского продукта: определение, свойства, формирование.

**Тема 8. Профессиональные стандарты персонала.**

- 1) Понятие культуры сервиса (культуры обслуживания).
- 2) Профессиональные основы деятельности работников сферы сервиса.
- 3) Профессиональные требования к персоналу.

**Тема 9. Технология профессионального самоопределения личности специалиста в сфере туризма и социально-культурного сервиса.**

- 1) Психология службы сервиса как специальная отрасль психологии.
- 2) Профессиональная этика работников сервиса.
- 3) Современные требования к кадрам руководителей туристских организаций применительно к новым формам и тенденциям развития социально-культурной деятельности.
- 4) Организация деятельности руководителя.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Введение в профессию» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа.

Кроме вводных и обзорных лекций используются проблемные лекции и лекции-диалоги в форме дискуссий, что активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций.

В результате дискуссий у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов используется мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

| Метод     | Темы, в которых применяется   |
|-----------|---|
| Дискуссии | Тема 1. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Тема 2. Основные факторы, влияющие на развитие туристской отрасли.<br>Тема 4. Права и обязанности туристов. |
| Эссе      | Тема 8. Как я представляю свою специальность в будущем<br>Тема 9. Я – профессионал своего дела  |

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ



## ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Введение в профессию» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курсов. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
2. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
3. Выступление и оппонирование на практических занятиях.
4. Подготовка реферата.

**Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме зачета с оценкой.**

### Примерные вопросы к зачету.

1. Классическое определение туризма и развернутая характеристика его составляющих.
2. Туризм - как важная составляющая экономики государств.
3. Деление туризма на внутренний и международный. Понятие «национальный туризм».
4. Деление туризма по способу организации на плановый и самодеятельный. Понятие социального туризма.
5. Турист – как потребитель тура, туристского продукта или туристских услуг. Международный (иностранец) турист. Внутренний турист.
6. Туристская отрасль, туристская деятельность, туристская индустрия.
7. Туризм и социальные проблемы общества. Влияние туризма на оздоровление общества. Туризм и повышение уровня жизни населения. Роль туризма в решении проблем безработицы. Гуманитарное развитие общества. Туризм – совмещение отдыха с познаванием. Мирная направленность туризма. Интеллектуальное содержание туристской деятельности. Туризм и воспитание подрастающего поколения.
8. Факторы, вызывающие потребность в туризме: познавательная группа, региональная, экономическая, психологическая.
9. Условия развития туризма: внутренние и внешние, природно-географические, социально-экономические, политические, культурно-исторические и др.
10. Факторы развития туризма. Факторы, воздействующие на размещение туризма.
11. Виды туристских организаций: международные, региональные, национальные.
12. Цели, права и обязанности туристов.
13. Основные типологии туристов.
14. Основные классификации туризма.
15. Внутренний туризм и его основные характеристики.
16. Международный туризм и его особенности.
17. Активный и пассивный туризм.
18. Плановый туризм - групповой и индивидуальный.
19. Самодеятельный туризм – как форма активного туризма.
20. Разновидности туров.
21. Понятие туроператорской и турагентской деятельности.
22. Туроператор как туристское предприятие.
23. Четыре типа туроператоров. Инициативные и внутренние (рецептивные) операторы.
24. Потенциальный туристский продукт страны, региона, территории. Потребительная стоимость туристского продукта, "туристские расходы" как общая сумма потребительских расходов туристов.
25. Туристский продукт - тур, туристско-экскурсионные услуги, товары.
26. Социальный туризм.

27. Туристский интерес, характеристика природных и социально-исторических туристско-рекреационных ресурсов.
28. Профессиональные стандарты работников туристской сферы.
29. Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса.
30. Исторические этапы развития туризма в мире и России.

#### **Самостоятельная работа студента**

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Введение в профессию» проводится в целях закрепления и систематизации теоретических знаний, а также формирования практических навыков по их применению при решении прикладных задач в выбранной предметной области. Она включает самоподготовку студентов к участию в проблемных дискуссиях и круглых столах, решению кейсов, проведению самостоятельных прикладных исследований по изучаемой дисциплине.

В процессе самоподготовки к участию в проблемных дискуссиях студент проводит сбор и анализ материалов по заданной тематике, используя открытые источники информации.

При подготовке реферата и участия в дискуссиях студенты руководствуются методическими указаниями преподавателя.

#### **Темы рефератов:**

1. История развития туризма в России.
2. Роль социально-культурного сервиса в нашей жизни
3. Развитие и современное состояние туристской отрасли РФ.
4. Перспективы развития туризма во Владимирской области.
5. Туризм - как важная составляющая экономики государств.
6. Внутренний туризм и его основные характеристики.
7. Международный туризм и его особенности.
8. Особенности развития самодеятельного туризма как формы активного туризма.
9. Понятие и сущность туроператорской и турагентской деятельности.
10. Потенциальный туристский продукт страны, региона, территории.
11. Особенности развития социального туризма за рубежом.
12. Особенности развития социального туризма в России.
13. Туристский интерес, характеристика природных и социально-исторических туристско-рекреационных ресурсов.
14. Перспективы развития событийного туризма в России.
15. Перспективы развития событийного туризма во Владимирской области.
16. Профессиональные стандарты работников туристской сферы.
17. Профессиональная этика работников социально-культурного сервиса.
18. Особенности развития детского туризма.

Примерная тематика реферата не ограничивает студента в выборе темы. Студент может сам определить понравившееся ему направление исследований и, согласовав тему с руководителем (получив разрешение), выполнить и представить реферат на кафедре.

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

#### **а) Основная литература:**

1. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>

2. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм [Электронный ресурс] : учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 396 с. - ISBN 978-5-9596-0862-0. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514838>
3. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7, Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984>

#### **б) Дополнительная литература:**

1. Инфраструктура туризма: стратегия развития/А.А.Клейман, О.Б.Евреинев - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 386 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-103266-4 (online) Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515226>
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>
3. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-98281-152-3 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=489737>

#### **в) Периодические издания:**

1. Ежемесячный журнал «Гостиничное дело».
2. Профессиональный журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы», [www.tpnews](http://www.tpnews)
3. Журнал «Отдых в России».
4. Журнал «Корпоративные услуги»
5. Журнал «Вестник Национальной Академии туризма»
- 6.

#### **г) Интернет-ресурсы:**

1. Все о туризме. Туристическая библиотека: [http://tourlib.net/books\\_tourism/](http://tourlib.net/books_tourism/)
2. Википедия. Свободная энциклопедия: <https://ru.wikipedia.org/>
3. Министерство культуры Российской Федерации. Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт: <http://www.russiatourism.ru/>
4. Портал статистических данных: <http://statistika.ru/>
5. Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>

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

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис», профилю подготовки «Социально-культурный сервис».

Рабочую программу составил : Робертс М.В., доцент кафедры БУФиС, к.п.н

(ФИО, подпись)

Рецензент (представитель работодателя): Коммерческий директор ООО «Континент-М», г.Москва, Зиганшин Давид Михайлович

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС

Протокол № 5 от 26.11.15 года

Заведующий кафедрой Лускатова О.В. Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 2 от 26.11.15 года

Председатель комиссии П.Н.Захаров П.Н.Захаров, проф., д.э.н.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Лускатова О.В., проф., д.э.н.