

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 29.11.2024 18:10:52
Уникальный программный идентификатор:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9f01

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Факультет среднего профессионального образования

УТВЕРЖДЕНА
решением цикловой (методической)
комиссии общепрофессиональных
дисциплин и профессиональных
модулей специальности 43.02.16
Протокол от 28.06.2024 № 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль – на базе основного общего образования

Квалификация выпускника – специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения – очная

Год набора – 2024 г

Санкт-Петербург, 2024

Автор(ы)–составитель(и):

Дочкина Д.А., преподаватель ФСПО

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование отделения) (Ф.И.О.)

РПД 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» рассмотрена на заседании цикловой (методической) комиссии *Гостиничное дело* протокол от 28 2024 № 4.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС), утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 474 по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины.....	4
2. Структура и содержание дисциплины.....	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ.....	5
2.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	6
2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ.....	8
3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	9
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.....	11
3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся.....	13
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	16
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	16
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	17

1.

1.1. Область применения программы:

Учебная дисциплина профессионального цикла является обязательной частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии:

ОК 6 - Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 9 - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11 - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины — планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды работы

Вид учебной работы	Объем учебной работы, час.		
	Всего	Семестр	
		1	2
Обязательная учебная нагрузка обучающихся, в том числе:	72	72	
лекции	32	32	
практические занятия	32	32	
Самостоятельная работа обучающихся			
Консультации	2	2	
Максимальная учебная нагрузка обучающихся		66	
Курсовая работа	<i>не предусмотрена</i>		
Промежуточная аттестация	экзамен		

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
	3 семестр	
Тема 1. Введение в предмет	Содержание учебного материала	
	1. Предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения. Формы самостоятельной работы и контроля.	4
Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала	
	1. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисное направление деятельности в развитых странах	4
	В том числе, практических занятий	
	1. Практические занятия Тезаурус сервисной деятельности. Социально- экономические факторы развития сферы сервиса в России и за рубежом	4
Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	Содержание учебного материала	
	1. Участие в увеличении национального дохода. Влияние на духовное возрождение общества. Создание новых видов услуг и рост занятости населения	4
	В том числе, практических занятий	
	1. Актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе	4
Тема 4. Сущность и классификация услуг	Содержание учебного материала	
	1. Характеристика услуг, материальные и нематериальные услуги, классификация услуг, отличие услуги от товара	4
	В том числе, практических занятий	

	1. Классификация услуг в сервисе	4
Тема 5. Производство и потребление услуг	Содержание учебного материала	
	1. Предприятия сферы услуг – определение, главное отличие. Формы организации труда. Формы обслуживания. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	4
	В том числе, практических занятий	
	1. Характеристика отдельных видов услуг в сервисе (Письменная работа)	4
Тема 6. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания	Содержание учебного материала	
	1. Этапы обслуживания. Типы решений. Степень вовлеченности клиента. Анализ видеоматериалов, фрагментов игровых фильмов, содержащих сюжеты на темы общения в процессе обслуживания клиентов	3
	В том числе, практических занятий	
	1. Психология процесса обслуживания (стратегия и тактика поведения специалиста).	4
Тема 7. Этическая культура сервиса	Содержание учебного материала	
	1. Профессиональная этика. Социальная роль, профессиональное поведение для работника сервиса.	3
	В том числе, практических занятий	
	1. Кодекс профессиональной этики.	4
Тема 8. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	Содержание учебного материала	
	Определение понятий. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов.	3
	В том числе, практических занятий	
	1. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	4
Тема 9. Правовое регулирование отношений в	Содержание учебного материала	
	1. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные права потребителей.	3

сервисной деятельности	В том числе, практических занятий	
	1. Правила бытового обслуживания населения в РФ.	4
Консультация		2
Промежуточная аттестация	Экзамен	6
	ВСЕГО по дисциплине	72

2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в Таблице 2.3:

Таблица 2.3 – Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Текущий контроль	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы текущего контроля	Формат проведения
Практические задания	Частично с применением ДОТ
Доклады	Частично с применением ДОТ
Опрос	Частично с применением ДОТ
Тестирование	Частично с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>, в соответствии с их индивидуальным паролем и логином к личному кабинету / профилю.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к материалам лекций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в системе дистанционного обучения. Преподаватель оценивает выполненные обучающимися работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

Формы текущего контроля успеваемости:

Практические задания (ПЗ) – это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.

Практические задания в рамках изучения дисциплины «Обществознание» представлены систематизацией информации (составление таблиц, схем, алгоритмов и пр.).

Систематизация – мыслительная деятельность, в процессе которой изучаемые объекты организуются в определённую систему на основе выбранного принципа. Обучение процессу систематизации позволяет сформировать у обучающихся навык классификации, т.е. распределения объектов по группам на основе установления сходства и различия, а также учит устанавливать причинно-следственные отношения между изучаемыми фактами, выделять основные единицы материала. Систематизации предшествует анализ, синтез, обобщение, сравнение.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он полностью и правильно выполнил задания из практической работы, верно и полностью ответил на дополнительные вопросы, сделал верный и полный вывод по результату работы;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он полностью и правильно выполнил задания из практической работы, затрудняется ответить на дополнительные вопросы или не сделал/сделал неверный вывод по результату работы;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он не полностью или частично неверно выполнил задания из практической работы, затрудняется ответить на дополнительные вопросы или не сделал/сделал неверный вывод по результату работы;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, который неправильно выполнил задания из практической работы или совсем их не выполнил.

Рефераты, доклады (Д) — это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Примерные этапы работы над докладом: формулирование темы (тема должна быть актуальной, оригинальной и интересной по содержанию); подбор и изучение основных источников по теме; составление библиографии; обработка и систематизация информации; разработка плана; написание доклада; публичное выступление с результатами исследования (на семинаре, на заседании предметного кружка, на студенческой научно-практической конференции, на консультации).

Доклад должен отражать:

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов;
- полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;
- актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в современное время.

Выступление с докладом продолжается в течение 5-7 минут. Выступление студента с докладом должно сопровождаться презентацией. Выступающему студенту, по окончании представления доклада, могут быть заданы вопросы по теме доклада.

Рекомендуемый объем доклада– 2-3 страницы печатного текста.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» выставляется в том случае, если тема раскрыта полностью; представлен обоснованный объем информации; изложение материала логично, доступно;

Оценки «хорошо» выставляется в том случае, если тема раскрыта хорошо, но не в полном объеме; информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно;

Оценки «удовлетворительно» выставляется в том случае, если раскрыта малая часть темы; поиск информации проведен поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если студент не выполнил доклад.

Опрос (О)—это основной вид устной проверки, может использоваться как фронтальный (на вопросы преподавателя по сравнительно небольшому объему материала краткие ответы (как правило, с места) дают многие обучающиеся), так и индивидуальный (проверка знаний отдельных обучающихся). Комбинированный опрос - одновременный вызов для ответа сразу нескольких обучающихся, из которых один отвечает устно, один-два готовятся к ответу, выполняя на доске различные записи, а остальные выполняют за отдельными столами индивидуальные письменные или практические задания преподавателя.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он свободно и правильно ответил на поставленный вопрос, знает основные термины и определения по теме, отвечает на дополнительные вопросы;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он свободно и правильно ответил на поставленный вопрос, знает основные термины и определения по теме, затрудняется ответить на дополнительные вопросы;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил на поставленный вопрос, но при этом плохо ориентируется в основных терминах и определениях по теме, не может ответить на дополнительные вопросы;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, который неправильно ответил на вопрос или совсем не дал ответа.

Тестирование (Т) — это вопросы и задания, требующие очень краткого, иногда альтернативного ответа («да» или «нет», «больше» или «меньше» и т.д.), выбора одного из приводимых ответов, ответов по балльной системе или развёрнутого ответа на вопрос.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он ответил правильно на 85% вопросов теста;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он ответил правильно на часть вопросов 70%-85%;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил часть вопросов 50%-70%;

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил менее чем на 50% вопросов или не приступил к работе, или не представил работу на проверку.

Таблица 3.1. Формы текущего контроля

Номер темы	Название тем (разделов)	Учебная нагрузка обучающихся по видам учебных занятий, час.				Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Максимальная	Обязательная		Сам. работа	
			Лекции	Практика		
1	Тема 1. Введение в предмет	4	4			О, Т, ПЗ
2	Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	8	4	4		О, Т, ПЗ
3	Тема 3. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	8	4	4		О, Т, ПЗ, Д
4	Тема 4. Сущность и классификация услуг	8	4	4		О, Т, ПЗ, Д
5	Тема 5. Производство и потребление услуг	8	4	4		О, ПЗ
6	Тема 6. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания	7	3	4		О, ПЗ

7	Тема 7. Этическая культура сервиса	7	3	4		ПЗ
8	Тема 8. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	7	3	4		О, ПЗ, Д
9	Тема 9. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	7	3	4		О, ПЗ
	Консультации	2	-	-		-
	Всего	66	32	32		-

Примечание. Формы текущего контроля успеваемости: практическое задание (ПЗ), доклады (Д), опрос (О), тестирование (Т).

Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета.

Критерии оценивания:

Оценка обучающихся осуществляется преподавателем путем проведения практических занятий, устных опросов, проверки самостоятельной работы, проведения промежуточного тестирования, а также при итоговой аттестации обучающихся по учебной дисциплине. Помимо качественных показателей происходит оценка качеств личности, способствующих переходу знаний в убеждения, внутренние побудительные мотивы, познавательная активность и интерес, самостоятельность, критичность, положительная учебная мотивация.

Основные показатели, конкретизирующие критерии знаний студентов – это оценки 5 «отлично», 4 «хорошо», 3 «удовлетворительно», 2 «неудовлетворительно».

Оценка студентов проводится по двум основным блокам:

- *предметность знаний* – полнота, прочность знаний, уровень воспроизведения усваиваемого содержания и связей внутри него; связи между отдельными частями содержания при закреплении и актуализации знаний, умений; степень преобразования, реконструкции и сформированности новых знаний, умений;
- *обобщенность знаний* – это систематизация, умение строить межпредметные связи, использовать полученные знания вне контекста учебной дисциплины.

Оценка	Предметность знаний	Обобщенность знаний
«Отлично»	Изложение полученных знаний в устной, письменной или графической форме, полное, в системе, в соответствии с	Выделение существенных признаков изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявление причинно-

	требованиями учебной программы; допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами	следственных связей; формулировка выводов и обобщений; свободное оперирование известными фактами и сведениями с использованием сведений из других предметов
«Хорошо»	Изложение полученных знаний в устной, письменной и графической форме, полное, в системе, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентами после указания преподавателя на них	Выделение существенных признаков изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявление причинно-следственных связей; формулировка выводов и обобщений, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки; подтверждение изученного известными фактами и сведениями
«Удовлетворительно»	Изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует усвоению последующего программного материала; допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя	Затруднения при выполнении существенных признаков изученного, при выявлении причинно-следственных связей и формулировке выводов
«Неудовлетворительно»	Изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя	Бессистемное выделение случайных признаков изученного; неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы

3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся

Темы для докладов

Пример тестового задания

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2

Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:	
Социальное значение общения, его разновидности и формы, роль коммуникации в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;	Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях при выполнении работ по решению производственных ситуаций
<ul style="list-style-type: none"> - содержание ключевых (категориальных) понятий предмета «Сервисная деятельность», таких как «услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «сервисная технология», «контактная зона» и др.; социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; социальное значение общения, его разновидности и формы, роль коммуникации в сервисной деятельности - возможности предприятий, оказывающих услуги населению; 	<p>Экспертная оценка индивидуальных заданий</p> <p>Устный опрос</p> <p>Тестирование</p>
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:	
<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять сервисную деятельность на сервисных предприятиях с учетом межличностных отношений; - осуществлять сервисную деятельность на сервисных предприятиях с учетом информационных технологий; - знать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации; - планировать конкретные услуги в сфере сервиса на профессиональном уровне 	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях при выполнении работ по решению производственных ситуаций</p> <p>Экспертная оценка индивидуальных заданий</p> <p>Устный опрос</p> <p>Тестирование</p>

Перечень примерных вопросов для экзамена:

1. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность».
2. Основные подходы к осуществлению сервиса.
3. Основные структурные элементы системы сервиса.

4. Классификация сервиса.
5. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции.
6. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе.
7. Функции сервиса
8. Сущность понятия «услуга».
9. Классификация услуг.
10. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
11. Особенности покупки услуги.
12. Специфика рынка услуг
13. Философия обслуживания.
14. Этический аспект культуры сервиса.
15. Эстетический аспект культуры сервиса.
16. Модель качества обслуживания.
17. Цели и задачи психологии сервиса.
18. Сущность понятия «контактная зона».
19. Модель принятия решения на покупку услуг.
20. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
21. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
22. Сущность понятия «качество услуги».
23. Факторы, влияющие на качество услуг.
24. Стандартизация услуг.
25. Защита прав потребителей.
26. Требования к услугам общественного питания.
27. Классификация предприятий общественного питания.
28. Методы и формы обслуживания.
29. Виды столовой посуды и столовых приборов.
30. Меню и преискуранты.
31. Подготовка к обслуживанию потребителей.
32. Встреча и размещение гостей. Обслуживание.
33. Квалификационные требования к персоналу.
34. Обслуживание иностранных туристов.
35. Классификация средств размещения.
36. Основные и дополнительные гостиничные услуги.

37. Система категоризации средств размещения в мире и в России.
38. Гостиничные цепи.
39. Виды туристских услуг.
40. Специфика туристских услуг.
41. Тур как комплекс услуг.
42. Программа обслуживания.
43. Класс обслуживания.
44. Рекреационная деятельность.
45. Анимация в туризме. Гостиничная анимация. Рекреационная анимация.
46. Виды анимационных программ.
47. Санаторий как средство рекреационной деятельности.
48. Сущность франчайзинга.
49. Сущность мерчандайзинга.
50. Правовое регулирование сферы предоставления услуг.

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимства студент должен ознакомиться с содержанием данной «Рабочей учебной программы дисциплины» с тем, чтобы иметь четкое представление о своей работе.

Изучение дисциплины осуществляется на основе выданных студенту преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой.

В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее важные проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

На занятиях лекционного и практического характера студентам для работы требуется тетрадь для записи лекций и заданий.

5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

1.2.1. Основные источники

- 1.2.2. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023 – Режим доступа — URL: <https://urait.ru/bcode/518582>
- 1.2.3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023 – Режим доступа — URL: <https://urait.ru/bcode/512610>

1.2.4. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Общедоступной мультиязычной универсальной интернет-энциклопедии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/>
2. Официальный сайт Единая коллекции цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru/>

6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Кабинет «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», оснащенный оборудованием: Доска белая, эмалированная для записи фломастером 100x200, Мультимедиа проектор Epson EMP – X25, Ноутбук Acer Extensa 5220, учебно-методическое обеспечение.