

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

Б.1.2.7 «Инфраструктура сферы сервиса»

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная

курс – 3

семестр – 5,6

зачетных единиц – 10

часов в неделю – 2

всего часов – 360

в том числе:

лекции – 18

коллоквиум - нет

практические занятия – 26

лабораторные занятия - нет

интерактивные занятия – нет

самостоятельная работа – 316

зачет – 5 семестр

экзамен – 6 семестр

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект - нет

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель преподавания дисциплины:** дать представление о состоянии, развитии сервиса услуг в мировом хозяйстве в контексте глобализационных трансформаций, а также возможности изучения предмета в рамках междисциплинарного подхода.

**Задачи изучения дисциплины:**

- рассмотреть особенности становления, развития сервиса услуг в мировом хозяйстве;
- проанализировать социально-экономический потенциал различных экономик в сфере услуг;
- получить навыки и умение анализировать академическую литературу в сфере сервисной деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина является вариативной частью учебного плана. Для успешного освоения данной учебной дисциплины необходимы полученные знания, навыки, умения в рамках дисциплин, относящихся как к базовой части, так и вариативной: «География сервиса», «Человек и его потребности», «География сервиса в Саратовской области», «География», «Сервисология», «Сервисная деятельность».

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

*Общекультурные компетенции (ОК):*

– способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

*Профессиональные компетенции (ПК):*

– готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4).

**Студент должен знать:** особенности становления, развития сервиса услуг.

**Студент должен уметь:** самостоятельно находить академическую литературу, Интернет-ресурсы, анализировать и систематизировать литературу, формулировать проблемное поле исследования, исследовательские задачи, работать в команде.

**Студент должен владеть:** навыками анализа научной литературы, проведения учебного исследования в области сферы обслуживания.

#### 4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

№ Мо-ду-ля	№ Не-де-ли	№ Те-мы	Наименование темы	Часы/ Из них в интерактивной форме					
				Всего	Лек-ции	Коллок-виумы	Лабора-торные	Прак-тичес-кие	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3-й семестр									
1	1	1	Введение в географию сервиса услуг в мировом хозяйстве Сервис услуг в условиях глобализации: общество риска и потребления	24	1			2/1	21
1	1	2	Социальное неравенство в сфере услуг Непроизводственная сфера в аспекте социального благополучия, качества жизни	24	1			2/1	21
1	2	3	Город как пространство сервиса услуг Услуги в сфере культуры: компаративный подход	24	1			2/1	21
1	2	4	Развитие медицинских услуг в сравнительной перспективе Образование как сфера услуг	24	1			2/1	21
1	3	5	Информационные технологии в сфере услуг Сервис услуг в сфере туризма	24	1			2/1	21
1	3	6	Юридические услуги: компаративный анализ Методы и методология исследования сервиса услуг	24	1			2/1	21
Всего				144	6			12/6	126

#### 5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, обрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
1	1	1	<p><b>Введение в географию сервиса услуг в мировом хозяйстве</b> География сервиса услуг. Основные понятия, цели, задачи, методы исследования. Структура понятия «непроизводственной сферы».</p> <p><b>Сервис услуг в условиях глобализации: общество риска, потребления</b> Влияние глобализации на развитие сферы сервиса (обслуживания). Формирование третичного сектора экономики. Понятие и определение «глобализация», «общество потребления», «общество риска», «общество потребления, «вторая модернизация» (У.Бек).</p>	См. список основной и дополнительной литературы
2	1	2	<p><b>Социальное неравенство в сфере услуг</b> Понятие и сущность социальной стратификации, неравенства. Теоретически подходы социального неравенства. Типы стратификационных систем. Теория классов.</p> <p><b>Непроизводственная сфера в аспекте социального благополучия, качества жизни</b> Понятие и сущность категорий «качество жизни», «социальное благополучие», «человеческий капитал», «экономика счастья». Теоретические подходы к исследованию качества жизни, социального благополучия. Методологические проблемы изучения сервиса услуг в контексте качества жизни: сравнительные исследования</p>	См. список основной и дополнительной литературы
3	1	3	<p><b>Город как пространство сервиса услуг</b> Понятие городской политики. Теоретическая концепция «Право на город» (А. Леферн, Д. Харви). Отечественные и зарубежные концепции, эмпирические исследования города. Особенности рейтинга привлекательности городов.</p> <p><b>Услуги в сфере культуры: компаративный подход</b> Понятие, сущность, функции услуг в сфере культуры. Культурная политика стран Запада и России. Коммерческие и государственные учреждения культуры.</p>	См. список основной и дополнительной литературы

4	1	4	<p><b>Развитие медицинских услуг в сравнительной перспективе</b>  Понятие, сущность, функции медицинских услуг. Государственная политика в области медицинских услуг. Провайдеры медицинских услуг: государственные и частные образовательные учреждения. Качество медицинских услуг. Государство-рынок медицинских услуг-потребитель.</p> <p><b>Образование как сфера услуг</b>  Понятие, сущность, функции медицинских услуг, медицинской помощи. Особенности регионального развития сферы медицинских услуг. Развитие сектора медицинских услуг в условиях деятельности государственных и частных медицинских учреждений. Региональный рынок сектора медицинских услуг.</p>	См. список основной и дополнительной литературы
5	1	5	<p><b>Информационные технологии в сфере услуг</b>  Понятие, сущность, функции информационных услуг. Развитие отрасли информационных технологий. Особенности мирового рынка информационных технологий.</p> <p><b>Сервис услуг в сфере туризма</b>  Понятие, сущность, функции туристской услуги. Особенности развития туристической отрасли. Мировой рынок информационных технологий. Деятельность туристических агентств, туроператоров: российский и зарубежный опыт.</p>	См. список основной и дополнительной литературы
6	1	6	<p><b>Юридические услуги: компаративный анализ</b>  Понятие, сущность, функции юридической услуги. Особенности развития правового поля. Рынок юридических услуг. Качество юридических услуг (индикаторы оценки)</p> <p><b>Методы и методология исследования сервиса услуг</b>  Междисциплинарный подход исследования сервиса услуг. Микс-стратегия: количественные и качественные методы. Опросные методы исследования: анкетирование, структурированное интервью. Особенности исследовательской стратегии case study. Виды интервью: глубинные, биографические, нарративные, фокус группа. Анализ документов. Визуальные методы исследования. Разработка программы, инструментария исследования. Обработка данных с помощью компьютерных программ.</p>	См. список основной и дополнительной литературы

## 6. Содержание коллоквиумов

Не предусмотрены учебным планом.

## 7. Перечень практических занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Задания, вопросы, отрабатываемые на практическом занятии	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
1	1	1	<b>Введение в географию сервиса услуг в мировом хозяйстве</b> <u>Творческая работа:</u> Чтение географических карт, работа с тематическими картами. Нанесение на учебную карту трехсекторной модели экономики с указанием уровня развития секторов этих стран – первичного, вторичного и третичного (сфера услуг).	См. список основной и дополнительной литературы
1	1	2	<b>Сервис услуг в условиях глобализации: общество риска и потребления</b> <u>Работа в малых группах.</u> Выделить и проанализировать положительные и отрицательные коннотации, связанные с процессом глобализации.	См. список основной и дополнительной литературы
2	1	3	<b>Социальное неравенство в сфере услуг</b> <u>Работа в малых группах.</u> Подготовка презентации в формате MS Power Point. Выбрать одну страну и проанализировать особенности экономического районирования выбранной страны. Рассмотреть промышленную зону, территориальные особенности.	См. список основной и дополнительной литературы
2	1	4	<b>Непроизводственная сфера в аспекте социального благополучия, качества жизни</b> <u>Работа в малых группах.</u> Подготовка презентации в формате MS Power Point. Выбрать одну страну и проанализировать особенности социального благополучия, качества жизни населения. Рассмотреть качество жизни через потребление сервиса услуг.	См. список основной и дополнительной литературы
3	1	5	<b>Город как пространство сервиса услуг</b> <u>Работа в малых группах.</u> Подготовка презентации в формате MS Power Point. Выбрать один российский или западный город, проанализировать любой вид услуги на предмет состояния, потенциала развития данного вида услуги.	См. список основной и дополнительной литературы
3	1	6	<b>Услуги в сфере культуры: компаративный подход</b> <u>Творческая работа:</u> разработка проекта сервиса услуг Выбрать любой вид услуги в сфере культуры и искусства с учетом выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности; возможности организации мероприятий по обеспечению качества услуг и работ.	См. список основной и дополнительной литературы
4	1	7	<b>Развитие медицинских услуг в сравнительной перспективе</b> <u>Метод кейсов:</u> Подборка кейсов, репрезентирующих проблемные, противоречивые ситуации в сфере потребления, предоставления медицинских услуг.	См. список основной и дополнительной литературы

			<p>Работа над кейсом представлена 4 этапами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовительный</li> <li>- ознакомительный</li> <li>- аналитический</li> <li>- итоговый.</li> </ul> <p>Рефлексия положительных и отрицательных решений.</p>	
4	1	8	<p><b>Образование как сфера услуг</b>  <u>Творческая работа:</u> разработка проекта сервиса услуг          Выбрать любой вид услуги в сфере образования с учетом материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности; возможности организации мероприятий по обеспечению качества услуг и работ.</p>	См. список основной и дополнительной литературы
5	1	9	<p><b>Информационные технологии в сфере услуг</b>  <u>Работа в малых группах.</u> Подготовка презентации в формате MS Power Point. Выбрать одну страну и рассмотреть динамику развития информационных технологий как вида услуг.</p>	См. список основной и дополнительной литературы
5	1	10	<p><b>Сервис услуг в сфере туризма</b>  <u>Творческая работа:</u> разработка туристического продукта. Определить цель, задачи, целевую аудиторию. Рассмотреть основные и дополнительные услуги туристического продукта.</p>	См. список основной и дополнительной литературы
6	1	11	<p><b>Юридические услуги: компаративный анализ</b>  <u>Метод кейсов:</u> Подборка кейсов, репрезентирующих проблемные, противоречивые ситуации в сфере потребления, предоставления юридических услуг.          Работа над кейсом представлена 4 этапами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовительный</li> <li>- ознакомительный</li> <li>- аналитический</li> <li>- итоговый.</li> </ul> <p>Рефлексия положительных и отрицательных решений.</p>	См. список основной и дополнительной литературы
6	1	12	<p><b>Методы и методология исследования сервиса услуг</b>  <u>Мозговой штурм:</u> разработка программы исследования сферы обслуживания: цели, задачи, инструментарий. <u>Фокус группа:</u> Учебное групповое интервью на тему «Практики потребления видов услуг студенческой молодежью: сфера обслуживания»  <u>Тренинг.</u> Получение навыков и умений формализованного и полужформализованного интервью.</p>	См. список основной и дополнительной литературы

## 8. Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

## 9. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего Часов	Задания, вопросы, для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	10	<b>Введение в географию сервиса услуг в мировом хозяйстве:</b> - анализ, конспектирование литературы по развитию сервиса услуг, сферы обслуживания	См. список основной и дополнительной литературы
1	11	<b>Сервис услуг в условиях глобализации: общество риска и потребления:</b> - анализ и конспектирование географической, экономической, социологической литературы по проблемам глобализации, общества потребления.	См. список основной и дополнительной литературы
2	10	<b>Социальное неравенство в сфере услуг</b> - обращение к материалам исследовательских центров, результатам социально-географических, экономико-географических исследований по проблемам неравенства в сфере услуг.	См. список основной и дополнительной литературы
2	11	<b>Непроизводственная сфера в аспекте социального благополучия, качества жизни</b> - обращение к материалам исследовательских центров, результатам социально-географических, экономико-географических исследований по проблемам социального благополучия, качества и уровня жизни.	См. список основной и дополнительной литературы
3	10	<b>Город как пространство сервиса услуг</b> - анализ литературы, компиляция теоретических источников: теории урбанизма, теории размещения производительных сил; - рассмотрение рейтинга привлекательности городов; - анализ результатов исследований по проблемам развития города в фокусе потребительских практик населения, качества сервиса услуг.	См. список основной и дополнительной литературы
3	11	<b>Услуги в сфере культуры: компаративный подход</b> - анализ результатов исследований по проблемам сервиса услуг в области культуры; - обращение к официальному portalу ВЦИОМ, ФОМ, Левада-центра, WVS, Евробарометр.	См. список основной и дополнительной литературы
4	10	<b>Развитие медицинских услуг в сравнительной перспективе</b> - анализ результатов исследований по проблемам сервиса услуг в области медицинских услуг - обращение к официальному portalу ВЦИОМ, ФОМ, Левада-центра, WVS, Евробарометра - рассмотрение риторику власти, СМИ, академического сообщества по проблемам сервиса, качества медицинских услуг, культуры обслуживания, триаду государство-потребитель-рынок медицинских услуг.	См. список основной и дополнительной литературы
4	11	<b>Образование как сфера услуг</b>	См. список



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ результатов исследований по проблемам сервиса услуг в области образования;</li> <li>- рассмотрение эмпирические материалы по потребительским практикам в сфере образования</li> <li>выбору профессии, роли образования в жизненном сценарии, связи образования и работы;</li> <li>- обращение к официальному portalу ВЦИОМ, ФОМ, Левада-центра, WVS, Евробарометр.</li> </ul>	основной и дополнительной литературы
5	10	<p><b>Информационные технологии в сфере услуг</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ результатов исследований по проблемам сервиса услуг в области информационных технологий;</li> <li>- обращение к официальному portalу ВЦИОМ, ФОМ, Левада-центра, WVS, Евробарометр;</li> <li>- контент-анализ сайтов отечественных и зарубежных провайдеров услуг в сфере информационных технологий.</li> </ul>	См. список основной и дополнительной литературы
5	11	<p><b>Сервис услуг в сфере туризма</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ результатов исследований по проблемам туризма, сферы обслуживания в туристической отрасли;</li> <li>- обращение к официальному portalу ВЦИОМ, ФОМ, Левада-центра, WVS, Евробарометр;</li> <li>- анализ контента туроператора.</li> </ul>	См. список основной и дополнительной литературы
6	10	<p><b>Юридические услуги: компаративный анализ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проанализировать кейсы ситуации решений проблем в сфере потребления юридических услуг;</li> <li>- анализ нормативно-правовой базы, регулирующей правовую сферу.</li> </ul>	См. список основной и дополнительной литературы
6	11	<p><b>Методология и методы исследования сферы обслуживания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ академической литературы по методологии проведения исследования</li> <li>- разработка дизайна исследования сферы обслуживания, определяя предмет, объект, формулируя цель, задачи, макет инструментария.</li> </ul>	См. список основной и дополнительной литературы

### 10. Расчетно-графическая работа

Не предусмотрено учебным планом

### 11. Курсовая работа

Не предусмотрена учебным планом

### 12. Курсовой проект

Не предусмотрен учебным планом

### 13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, реферативные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций:

- написание письменной работы, эссе;
- подготовка презентации в формате Microsoft Power Point;
- участие в дискуссиях, дебатах;
- анализ, обсуждение проблемно-ориентированных кейсов;
- компиляция теоретических подходов, парадигм сервиса услуг;
- систематизация отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

Этап формирования компетенций	Перечень компетенций	Форма контроля	Фонд оценочных средств
1 этап (1 неделя,	ОК-2, ПК-4	Текущий контроль	Презентации, степень участия в дебатах, дискуссиях, посещаемость
2 этап (2-3 неделя)	ОК-2, ПК-4	Текущий контроль	Презентации, степень участия в дебатах, дискуссиях, посещаемость
4 этап	ОК-2, ПК-4	Итоговый контроль знаний по дисциплине	Зачет

Компетенции ОК-2, ПК-4 считаются сформированными в том случае, если студент посещал занятия, выполнил все предусмотренные практические задания, самостоятельную работу, прошел промежуточную аттестацию, сдал экзамен по учебной дисциплине.

#### Шкала оценки сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Показатель уровня сформированности компетенций, в %	Критерии оценки	Выставляемая оценка
Уровень высокой компетентности	85-100	Отличное усвоение учебного материала, логически аргументированное его изложение, владение специальной терминологией, способность обосновывать решения и делать аргументированные выводы, активное проявление полученных навыков в рабочей обстановке, отлично выполненная реферативная работа, презентация, написание	отлично

		эссе на высоком теоретическом уровне, умение аргументировано проводить логическую линию в дискуссиях, дебатах <i>правильные ответы на 80% и более тестового задания</i>	
Продвинутый уровень компетентности	65-84	Хорошее усвоение материала, грамотное его изложение, допущение незначительных неточностей в ответах, правильное применение теоретических положений при решении практических вопросов и задач, выполнение текущей работы, способность делать аргументированные выводы, проявление полученных навыков в рабочей обстановке, написано эссе, участие в дебатах, дискуссиях <i>правильные ответы на 75-90% тестового задания</i>	хорошо
Промежуточный уровень компетентности	45-64	Знание основного материала, допустимы неточности в ответе на вопрос, недостаточно правильные, путанные формулировки, нарушение логической последовательности в изложении учебного материала, затруднения при решении практических задач, выполнение текущей работы в семестре, контрольная работа с небольшими недочетами, <i>правильные ответы на 50-74% тестового задания</i>	удовлетворительно
Базовый уровень компетентности	35-44	Удовлетворительное знание материала, неумение четко сформулировать правильные ответы на вопросы итоговой аттестации по дисциплине, значительные сложности при решении проблемно-ориентированных кейсов, эссе написано с рядом академических, содержательных замечаний, <i>правильные ответы на 35-49% тестового задания</i>	удовлетворительно
Уровень минимальной компетентности	10-34	Незнание значительной части материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы итоговой аттестации по дисциплине,	неудовлетворительно

		невыполнение практических заданий, самостоятельной работы, не представлена вовремя письменная работа эссе, студент правильно ответил на менее 35% итогового тестового задания	
--	--	---	--

### Вопросы для зачета

1. Введение в географию сервиса услуг в мировом хозяйстве. География сервиса услуг. Основные понятия, цели, задачи, методы исследования. Структура понятия «непроизводственной сферы».
2. Сервис услуг в условиях глобализации. Влияние глобализации на развитие сферы сервиса (обслуживания). Формирование третичного сектора экономики. Определение категорий «глобализация», «общество потребления», «общество риска», «общество потребления, «вторая модернизация» (У.Бек).
3. Социальное неравенство в сфере услуг. Понятие и сущность социальной стратификации, неравенства. Теоретически подходы социального неравенства. Типы стратификационных систем. Теория классов.
4. Непроизводственная сфера в аспекте социального благополучия, качества жизни. Понятие и сущность категорий «качество жизни», «социальное благополучие», «человеческий капитал», «экономика счастья». Теоретические подходы к исследованию качества жизни, социального благополучия.
5. Методологические проблемы изучения сервиса услуг в контексте качества жизни: сравнительные исследования
6. Город как пространство сервиса услуг. Понятие городской политики. Теоретическая концепция «Право на город» (А. Леферн, Д. Харви).
7. Отечественные и зарубежные концепции, эмпирические исследования города.
8. Особенности рейтинга привлекательности городов.
9. Услуги в сфере культуры: компаративный подход. Понятие, сущность, функции услуг в сфере культуры. Культурная политика стран Запада и России. Коммерческие и государственные учреждения культуры.
10. Развитие медицинских услуг в сравнительной перспективе. Понятие, сущность, функции медицинских услуг. Государственная политика в области медицинских услуг. Провайдеры медицинских услуг: государственные и частные образовательные учреждения. Качество медицинских услуг.
11. Взаимодействие триады государство- рынок медицинских услуг- потребитель.
12. Образование как сфера услуг. Понятие, сущность, функции медицинских услуг, медицинской помощи. Особенности развития сферы медицинских услуг. Развитие сектора медицинских услуг в условиях деятельности государственных и частных медицинских учреждений. Международный рынок сектора медицинских услуг.
13. Информационные технологии в сфере услуг. Понятие, сущность, функции информационных услуг. Развитие отрасли информационных технологий. Особенности мирового рынка информационных технологий.

14. Сервис услуг в сфере туризма. Понятие, сущность, функции туристской услуги. Особенности развития туристической отрасли. Мировой рынок информационных технологий.

15. Деятельность туристических агентств, туроператоров: российский и зарубежный опыт.

16. Юридические услуги: компаративный анализ. Понятие, сущность, функции юридической услуги. Особенности развития правового поля. Рынок юридических услуг. Качество юридических услуг (индикаторы оценки)

17. Методы и методология исследования сервиса услуг. Междисциплинарный подход исследования сервиса услуг. Микс-стратегия: количественные и качественные методы.

18. Опросные методы исследования: анкетирование, структурированное интервью.

19. Особенности исследовательской стратегии case study.

20. Виды интервью: глубинные, биографические, нарративные, фокус группа.

21. Анализ документов. Визуальные методы исследования.

22. Разработка программы, инструментария исследования. Обработка данных с помощью компьютерных программ.

#### **14. Образовательные технологии**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода в учебном процессе широко используются активные и интерактивные формы проведения занятий (мозговой штурм, разбор кейсов, работа в малых группах, творческая работы, дискуссии, дебаты)

Вид занятия	Вид интерактивного метода обучения (имя файла ИОС)	Часы
Практическое занятие № 1	Творческая работа	1
Практическое занятие № 2	Работа в малых группах	1
Практическое занятие № 3	Работа в малых группах	1
Практическое занятие № 4	Работа в малых группах	1
Практическое занятие № 5	Работа в малых группах	1
Практическое занятие № 6	Творческая работа	1

#### **15. Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине**

##### *15.1. Основная литература*

1. Сервисная деятельность: учеб. пособие / О. Т. Лойко. - М. : ИЦ "Академия", 2018. - 304 с. : ил. ; 22 см. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 300-301 (27 назв.). - Гриф: рек. УМО по образованию в обл. сервиса и туризма в качестве учеб. пособия для студ. вузов, обучающихся по спец. и направлениям укрупн. группы направлений

"Сфера обслуживания". - ISBN 978-5-7695-4451-4 : 298.10 р., 298.10 р.- (9 экз.).

2. Третьякова, Т.Н. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Т. Н. Третьякова. - М. : ИЦ "Академия", 2018. - 304 с. : рис. ; 22 см. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 299-300 (43 назв.). - Гриф: допущено М-вом образования и науки РФ в качестве учеб. пособия для студ. вузов, обучающихся по спец. "Соц.-культур. сервис и туризм". - ISBN 978-5-7695-4457-6 : 287.10 р., 287.10 р. (10 экз.).

3. Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб. [и др.] : Питер, 2016. - 512 с. : ил. ; 22 см. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 454-459 (117 назв.). - Гриф: рек. УМО учеб. заведений Рос. Федерации по образованию в обл. сервиса М-ва образования и науки РФ для студ. вузов, обуч. по спец. 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». - ISBN 978-5-469-01368-6 : 203.80 р. – (экз. 50).

### *15.2. Дополнительная литература*

1. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; ред. Ю. М. Краковский. - М. ; Ростов н/Д : ИКЦ "МарТ", 2016. - 256 с. ; 21 см. - (Туризм и сервис). - Библиогр.: с. 251 (13 назв.). - ISBN 5-241-00652-4 : 63.00 р. – ( 5 экз.).

2. Сервис. Туризм. Инновации : сб науч. тр. : материалы конференции / Саратовский гос. техн. ун-т, Каф. Менеджмент туристического бизнеса. Всерос. научно-практ. конференция (29 февраля 2008 г. ; Саратов) ; отв. ред. Е. В. Иванова. - Саратов : СГТУ, 2018. - 240 с. ; 21 см. - Библиогр. в конце ст. - ISBN 978-5-7433-1946-6 : 112.50 р., 165.00 р. – (5 экз.).

3. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание туристов : учеб. пособие / О. Я. Осипова. - 2-е изд., доп. - М. : ИЦ "Академия", 2016. - 384 с. : ил. ; 22 см. - (Высшее профессиональное образование) (Сервис). - Библиогр.: с. 376-378. - Гриф: рек. УМО по образованию в обл. сервиса в качестве учеб. пособия для студ. вузов, обуч. по спец. 230500 - Соц.-культур. сервис и туризм. - ISBN 5-7695-2475-8 : 298.10 р. (7 экз.).

4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Н. А. Зайцева. - 5-е изд., стер. - М. : ИЦ "Академия", 2018. - 240 с. : рис. ; 22 см. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 231-232. - Гриф: рек. УМО по образованию в обл. сервиса в качестве учеб. пособия для студ. вузов, обучающихся по спец. Соц.-культур. сервис и туризм. - ISBN 978-5-7695-5168-0 : 231.00 р.- (19 экз.).

### *15.3. Периодические издания*

1. Вопросы экономики

ISSN 0042-8736

В НТБ СГТУ – за 2010 – 2018 гг.

2. Социологические исследования

ISSN 0132-1625

В НТБ СГТУ – за 2010 – 2018 гг.

3. Мир России

ISSN 1811-038X

В НТБ СГТУ – за 2010 – 2018 гг.

#### *15.4. Интернет-ресурсы:*

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму:  
<http://www.russiatourism.ru/>

2. Научная электронная библиотека: [http:// www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

### **16. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для реализации образовательной деятельности по дисциплине необходимы аудитории со стандартным оснащением.

Необходимая площадь аудиторий со стандартным оборудованием для ведения лекционных и практических занятий составляет 40 м<sup>2</sup> на группу студентов.

Перечень и описание учебных аудиторий:

5/234 – 40 м<sup>2</sup> - оборудована мультимедиатехникой (компьютер, проектор, экран)

5/203 – 40 м<sup>2</sup> - оборудована мультимедиатехникой (компьютер, проектор, экран)

5/233 - 40 м<sup>2</sup> - оборудована мультимедиатехникой (компьютер, проектор, экран)

*Информационное и учебно-методическое обеспечение:*

Информационное и учебно-методическое обеспечение образовательной деятельности по дисциплине включает электронную информационно-образовательную среду СГТУ имени Гагарина Ю.А., электронно-библиотечную систему, электронную библиотеку вуза; лицензионное программное обеспечение; использование наглядных учебных пособий, множительную и вычислительную технику; компьютерные программы: MS Word, MS EXCEL, MS Power Point, AST-test.

Перечень оборудования информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):

- ноутбук,
- проектор,
- звуковое оборудование,
- экран,
- стационарный компьютер.

В ходе занятий рекомендуется использовать компьютерные программы для создания электронных таблиц, диаграмм, графиков, презентаций.

MS Power Point,

MS Excel,

MS Word.

Для проведения аудиторных занятий на высоком, современном уровне необходимы следующие ТСО: проектор, ноутбук, экран или интерактивная доска.

Некоторые занятия, контрольные и пробные тестирования целесообразно проводить в компьютерных классах.

Используется подключение к сети Internet с помощью WiFi и сетевого кабеля. Используется ИОС СГТУ.