



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)**

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2021 г

УТВЕРЖДАЮ

Директор департамента  
психологии и образования

Калниболанчук И.С.

«26» января 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология сервисного обслуживания

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

(Сервис)

Форма подготовки: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08 июня 2017 г. № 514

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства, протокол от «16» декабря 2021 г. № 2/1

Директор Департамента туризма и гостеприимства канд. техн. наук, доцент Н.П. Овчаренко

Составитель: Н.П. Овчаренко, канд. техн. наук, доцент

Владивосток  
2022

Оборотная сторона титульного листа РПД

1. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г. № \_\_\_\_

2. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г. № \_\_\_\_

3. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г. № \_\_\_\_

4. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г. № \_\_\_\_

5. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г. № \_\_\_\_

## Аннотация дисциплины

### Конфликтология сервисного обслуживания

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц / 180 академических часов. Является дисциплиной частью ОП, формируемой участниками образовательных отношений, изучается на 2 курсе и завершается экзаменом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 18 часов, практических 18 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 90 часов, контроль - 54 часа (подготовка к экзамену).

Язык реализации: русский.

**Цель:** В рамках данной дисциплины студенты изучают основные принципы и методы работы с конфликтами, возникающими при оказании услуг клиентам.

В рамках дисциплины студенты получают знания о причинах возникновения конфликтов, их классификации, основных техниках управления и разрешения конфликтов в сфере сервиса. В ходе обучения они ознакомятся с особенностями работы с клиентами в различных ситуациях, смогут овладеть навыками ведения переговоров и разрешения конфликтных ситуаций.

Конкретные задачи дисциплины включают изучение основных причин возникновения конфликтов в сервисном обслуживании, развитие навыков определения типов конфликтов и выбора соответствующих стратегий и методов их управления, а также развитие навыков медиации и ведения переговоров в сфере сервиса.

Таким образом, целью дисциплины является обеспечение студентов необходимыми знаниями и практическим опытом для решения конфликтных ситуаций в процессе работы с клиентами и повышения качества обслуживания

После прохождения дисциплины студенты смогут эффективно работать в сфере сервисного обслуживания, уметь предотвращать конфликты

и управлять ими при их возникновении, что повысит качество обслуживания и удовлетворенность клиентов.

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результат обучения по дисциплине)
Сервисный	ПК-1-Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<b>знает:</b> клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности <b>умеет:</b> применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
		ПК-1.2 Участствует в разработке системы клиентских отношений	<b>знает:</b> системы клиентских отношений <b>умеет:</b> разрабатывать системы клиентских отношений
		ПК-1.3 Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений	<b>знает,</b> как совершенствовать клиентские отношения <b>умеет:</b> совершенствовать клиентские отношения на основании потребностей клиентов

## II. Трудоемкость дисциплины и виды учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часа).

Структура дисциплины:  
Конфликтология сервисного обслуживания

Форма обучения – очная.

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося						Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости	
			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР	Контроль		
1	Понятие технологии регулирования конфликтов. Теоретические и методологические аспекты изучения конфликтов и войн	2	2		2			9		рейтинг
2	Социотехнологический процесс регулирования конфликта	2	2		2			9		рейтинг
3	Основные технологии управления конфликтом	2	2		2			9		рейтинг
4	Основные технологии разрешения конфликтов	2	2		2			9		рейтинг
5	Социально – экономические конфликты и технологии их разрешения	2	2		2			9		рейтинг
6	Политические конфликты и технологии их регулирования	2	2		2			9		рейтинг
7	Международные конфликты и технологии их регулирования	2	4		4			9		рейтинг
8	Социально-культурные конфликты и технологии их регулирования	2	2		2			9		рейтинг
	Итого		18		18			90	54	экзамен

### **III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

#### **Тема 1 Понятие технологии регулирования конфликтов. Теоретические и методологические аспекты изучения конфликтов и войн**

Институты, функции и методология конфликтологии. Изучение международных конфликтов в XX в. Отечественные исследования международных конфликтов. Типология международных конфликтов. Внешний и внутренний аспекты управления конфликтами. Война как особая форма конфликта. Теории «справедливых войн».

#### **Тема 2. Социотехнологический процесс регулирования конфликта**

Понятие и необходимость регулирования конфликта. Основные цели и задачи регулирования конфликта. Этапы регулирования конфликта. Основные технологии регулирования конфликта (информационные, коммуникативные, социально–психологические, организационные). Их важнейшие характеристики. Основные субъекты регулирования конфликта и методы их деятельности. Критерии оценки эффективности деятельности субъектов урегулирования конфликтов. Совершенствование и развитие технологий регулирования конфликтов.

#### **Проблемные вопросы для обсуждения и дискуссии:**

- Чем определяется содержание современных технологий и методов воздействия на конфликт?
- Насколько эффективны основные стратегии воздействия на конфликт в условиях современного общества?

#### **Тема 3. Основные технологии управления конфликтом**

Понятие, сущность и содержание процесса управления конфликтом. Необходимость управления конфликтами. Основные факторы конструктивного управления конфликтом. Проблема деструктивного воздействия на конфликт. Основные цели и задачи управления конфликтом. Система технологий управления конфликтом (прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение конфликта) и методы их реализации. Критерии эффективности управления конфликтом. Совершенствование и развитие системы технологий управления конфликтами.

#### **Тема 4. Основные технологии разрешения конфликтов**

Понятие и сущность процесса разрешения конфликтов. Разрешение конфликта как завершающий этап его управления и регулирования. Основные предпосылки и формы разрешения конфликта. Основные модели и стили разрешения конфликта. Формы разрешения конфликта. Основные субъекты разрешения конфликта. Место и роль насилия в процессе разрешения конфликтов. Специфические модели и формы разрешения конфликтов в различных сферах общественной жизни. Основные результаты разрешения конфликта и критерии их оценки.

## **Тема 5. Социально – экономические конфликты и технологии их разрешения**

Основные характеристики социально–экономических конфликтов (понятие, участники конфликта, предмет, предпосылки формирования). Типология социально–экономических конфликтов. Технологии разрешения социально –экономических конфликтов на макро- и микроуровнях социальной организации. Основные методы разрешения социально–экономических конфликтов. Современные социально–экономические конфликты и особенности их разрешения. Совершенствование и развитие технологий разрешения социально–экономических конфликтов.

## **Тема 6. Политические конфликты и технологии их регулирования**

Основные характеристики политических конфликтов (понятие, участники конфликта, предмет, формы проявления). Основные причины и предпосылки формирования политических конфликтов. Типология политических конфликтов. Насильственные и ненасильственные технологии разрешения политических конфликтов. Основные методы регулирования политических конфликтов. Место и роль парламентаризма в разрешении политических конфликтов. Проблема насилия в регулировании политических конфликтов. Основные направления совершенствования и развития системы технологий урегулирования политических конфликтов.

## **Тема 7. Международные конфликты и технологии их регулирования (**

Основные характеристики международных конфликтов (понятие, участники конфликта, предмет, формы проявления). Основные причины и предпосылки формирования международных конфликтов. Международное право, как основа предупреждения и разрешения международных конфликтов, Правовые технологии разрешения международных конфликтов (переговоры, посредничество, договорённости и др.). Другие технологии регулирования международных конфликтов. Место и роль насилия в технологиях разрешения международных конфликтов. Основные направления, цели и задачи развития технологий урегулирования международных конфликтов в современном обществе.

## **Тема 8. Этносоциальные конфликты и технологии их разрешения**

Сущность и содержание этносоциальных конфликтов. Этнос и нация как субъекты этносоциальных конфликтов. Формирование этносоциальных конфликтов. Основные причины и формы проявления этносоциальных конфликтов. Основные технологии разрешения этносоциальных конфликтов (политические, экономические, социально – культурные, правовые и др.). Современные этносоциальные конфликты и технологии их разрешения. Необходимость совершенствования технологий разрешения этносоциальных конфликтов в современном российском обществе.

## **Тема 9. Социально-культурные конфликты и технологии их регулирования**

Сущность и содержание социально–культурных конфликтов и основные сферы их проявления (религия, искусство, идеология, мораль и

т.п.). Участники социально–культурных конфликтов, особенности их поведения и деятельности. Субкультурные и кросс–культурные конфликты. Система технологий регулирования и разрешения социально–культурных конфликтов (образовательные, воспитательные, религиозные, идеологические и др.). Основные направления развития системы технологий регулирования социально–культурных конфликтов. Место и роль социального контроля в системе урегулирования конфликтов.

**Проблемные вопросы для обсуждения и дискуссии:**

1. В чём причины высокой степени ожесточённости социальнокультурных конфликтов?
2. Насколько эффективны современные технологии урегулирования социально-культурных конфликтов?
3. Возможно ли в перспективе формирование глобально системы социально-культурных ценностей?

#### **IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

##### **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

###### **Занятие 1. Процесс регулирования конфликта и его структура**

Понятие регулирования конфликта. Основные цели и задачи регулирования конфликта. Этапы регулирования конфликта.

1. Основные субъекты регулирования конфликта и проблема их эффективного взаимодействия.
2. Основные технологии регулирования конфликта, их основные характеристики и возможности развития.

###### **Занятие 2. Технологии несилового разрешения современных конфликтов**

1. Основные подходы к пониманию информационно-психологических технологий в разрешении конфликтов.
2. Основное содержание и особенности медиа-коммуникативного подхода к разрешению конфликтов.
3. Основное содержание и особенности информационно-конфликтологического и этноконфликтологического подходов к разрешению конфликтов.
4. Основное содержание и особенности системно-функционального подхода к разрешению конфликтов.
5. Основное содержание и особенности информационно-политического к разрешению конфликтов.

6. Приёмы и технологии манипуляции общественным сознанием.

7. Фрейминг в политике, рекламе, журналистике.

###### **Занятие 3. Основные технологии разрешения конфликтов**



1. Сущность и содержание процесса разрешения конфликта. Место разрешения конфликта в процессе его урегулирования.
2. Основные предпосылки и формы разрешения конфликта. Взаимосвязь и взаимозависимость основных форм завершения конфликта.
3. Основные технологии и методы разрешения конфликтов, их взаимосвязь и взаимообусловленность.
4. Место и роль насилия в разрешении конфликтов. Насильственные и ненасильственные технологии разрешения конфликтов.

#### **Занятие 4. Альтернативные технологии разрешения конфликтов**

1. Понятие, сущность и содержание альтернативных технологий разрешения конфликтов.
2. Место и роль альтернативных технологий в системе технологий урегулирования конфликтов. Необходимость альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе.
3. Основные альтернативные технологии разрешения конфликтов и их возможности в условиях современного общества.

#### **Занятие 5. Основные технологии управления конфликтом**

1. Процесс управления конфликтом и его основные характеристики.
2. Субъекты управления конфликтом в современном обществе; особенности их поведения и деятельности.
3. Проблема конструктивного и деструктивного воздействия на конфликт, основные факторы таких воздействий.
4. Система технологий управления конфликтом.
5. Основные технологии управления конфликтами, их важнейшие характеристики, методы реализации и особенности применения в современном российском обществе.

#### **Занятие 6. Процесс разрешения конфликтов и его характеристики**

1. Сущность и содержание процесса разрешения конфликта.
2. Основные модели и стили разрешения конфликта. Их характеристики, возможности и ограничения в использовании.
3. Основные формы разрешения конфликтов. Специфические формы и модели разрешения конфликтов в различных сферах человеческой деятельности.

#### **Занятие 7. Социально-экономические конфликты и технологии их разрешения**

4. Социально-экономический конфликт и его основные характеристики. Основные участники социально – экономических конфликтов.
5. Особенности социально-экономических конфликтов в современном российском обществе.
6. Типология социально-экономических конфликтов в современном обществе.

7. Система технологий и методов разрешения современных социально – экономических конфликтов.

8. Социально-трудовой конфликт в системе социально-экономических конфликтов; характерные черты и особенности.

9. Основные формы и способы разрешения социально-трудовых конфликтов в современной России.

### **Занятие 8. Политические конфликты и технологии их регулирования**

1. Понятие и основные характеристики политических конфликтов.

2. Основные причины и предпосылки формирования политических конфликтов. Типология политических конфликтов.

3. Система политических конфликтов в современном обществе: пути формирования и основные характеристики

4. Насильственные и ненасильственные технологии разрешения политических конфликтов.

5. Основные методы регулирования политических конфликтов. Место и роль парламентаризма в разрешении политических конфликтов.

6. Проблема поддержания и сохранения политической стабильности и основные технологии её решения.

### **Занятие 9. Международные конфликты и технологии их регулирования**

1. Основные характеристики международных конфликтов, основные причины и предпосылки их формирования.

2. Важнейшие технологии регулирования международных конфликтов.

Место и роль насилия в технологиях разрешения международных конфликтов.

3. Основные направления развития системы технологий регулирования международных конфликтов.

### **ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ**

Лабораторные работы не предусмотрены

## **V. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Понятие технологии регулирования конфликтов. Теоретические и	ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских	знает, как совершенствовать клиентские отношения <b>умеет:</b> совершенствов	УО-1 ПР-1	рейтинг

	методологические аспекты изучения конфликтов и войн	отношений	ать клиентские отношения на основании потребностей клиентов		
2	Социотехнологический процесс регулирования конфликта	ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<b>знает</b> , как совершенствовать клиентские отношения <b>умеет</b> : совершенствовать клиентские отношения на основании потребностей клиентов	УО-1 ПР-1	рейтинг
3	Основные технологии управления конфликтом	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	<b>знает</b> : системы клиентских отношений <b>умеет</b> : разрабатывать системы клиентских отношений	УО-1 ПР-1	рейтинг
4	Основные технологии разрешения конфликтов	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	<b>знает</b> : системы клиентских отношений <b>умеет</b> : разрабатывать системы клиентских отношений	УО-1 ПР-1	рейтинг
5	Социально – экономические конфликты и технологии их разрешения	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	<b>знает</b> : системы клиентских отношений <b>умеет</b> : разрабатывать системы клиентских отношений	УО-1 ПР-1	рейтинг
6	Политические конфликты и технологии их регулирования	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<b>знает</b> : клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности <b>умеет</b> : применять клиентоориент	УО-1 ПР-1	рейтинг

			ированные технологии в сервисной деятельности		
7	Международные конфликты и технологии их регулирования	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<b>знает:</b> клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности <b>умеет:</b> применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	УО-1 ПР-1	рейтинг
8	Социально-культурные конфликты и технологии их регулирования	ПК-1.2 Участствует в разработке системы клиентских отношений	<b>знает:</b> системы клиентских отношений <b>умеет:</b> разрабатывать системы клиентских отношений	УО-1 ПР-1	рейтинг

\* Рекомендуемые формы оценочных средств: 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); 2) технические средства контроля (ТС); 3) письменные работы (ПР): тесты (ПР-1), контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6).и т.п. (список может быть дополнен в соответствии со спецификой ОПОП и внутренней нормативной документацией ДВФУ).

## VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в

итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;
- выполнение домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, решение задач;
- составление кроссвордов, схем;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- заполнение рабочей тетради;
- написание эссе, курсовой работы;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- составление резюме;
- подготовка к зачетам и экзаменам;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

*(для онлайн-курса)*

Онлайн курс не предусмотрен

## **VII. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

1. Закаурцева Т. А. Международные организации и урегулирование конфликтов: Учебное пособие / Закаурцева Т.А., Каширина Т.В. - Москва : Дашков и К, 2017. - 188 с. ISBN 978-5-394-02791-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/936132>
2. Сорокина Е. Г. Конфликтология в социальной работе / Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. - Москва : Дашков и К, 2018. - 284 с.: ISBN 978-5-394-02053-7. Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/415182>
3. Светлов В.А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Семенов В.А. История и теория институтов конфликто разрешения : учебное пособие / Семенов В.А., Милецкий В.П.. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 237 с. — ISBN 978-5-4497-0412-2. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90170.html>
5. Светлов В.А. Введение в конфликтологию : учебное пособие / В. А. Светлов ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный университет - Москва : Флинта, : МПСУ, 2017. – 518 с.

### **Дополнительная литература**

1. Абазян А.Г. Основные стратегические направления развития гостиничного бизнеса / А.Г. Абазян, В. Калинина // Курорты. Сервис. Туризм. – 2018. – № 2 (39). – С. 6-11. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36491529>
2. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/982341>
3. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 352 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082307>
4. Мальшина, Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 144 с. <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>

5. Некрасова О.Л. Механизм формирования стратегии управления кадровым потенциалом предприятия гостиничного хозяйства // Вестник Донецкого национального университета. Серия В, Экономика и право. – 2016. – № 2. – С. 86-91. – Электрон. копия доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32658075>

6. Нуруллина, Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нуруллина Г.Н., Богданова В.И. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 89 с. <http://www.iprbookshop.ru/79512.html>.

7. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 249 с. – ISBN 978-5-394-03140-3. – <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

8. Сервисология: учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. – Москва: КноРус, 2017. – 219 с.: – <https://www.book.ru/book/920197>

9. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – (Высшее образование). – URL: <https://urait.ru/bcode/447423>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Библиотечные ресурсы ДВФУ <https://www.dvfu.ru/library/>.
2. Нормативно-правовые документы <http://www.consultant.ru/>
3. Всемирная туристская организация [http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)
4. Институт научной информации по общественным наукам РАН <http://www.inion.ru/>
5. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru>
6. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
7. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
8. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
9. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
10. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru>

### **Перечень информационных технологий**

### **и программного обеспечения**

При осуществлении образовательного процесса используется следующее программное обеспечение: Microsoft Office (PowerPoint, Word), Open Office, Skype, программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующие информационно справочные системы: ЭБС ДВФУ, Консультант плюс, библиотеки, ресурсы и порталы по философии, электронная библиотека диссертаций РГБ, Научная электронная библиотека eLIBRARY, электронно-библиотечная система издательства «Лань», электронная библиотека "Консультант студента", электронно-библиотечная система IPRbooks, информационная система "ЕДИНОЕ ОКНО доступа к образовательным ресурсам", базы данных ИНИОН (Института научной информации по общественным наукам), и доступ к Антиплагиату в интегрированной платформе электронного обучения Blackboard ДВФУ, доступ к электронному заказу книг в библиотеке ДВФУ, доступ к нормативным документам ДВФУ.

## **VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекциях и практиках, выполнение аттестационных мероприятий. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольных и творческих работ.

Освоение дисциплины «Индустрия гостеприимства» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Индустрия



гостеприимства» является экзамен.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Шкала оценивания сформированности образовательных результатов по дисциплине представлена в фонде оценочных средств (ФОС).

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

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

### **Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
G434	компьютеры типа Lenovo C360G-i34164G500UDK с лицензионными программами Microsoft Office 2010 и аудиовизуальными средствами проектор Panasonic DLPPjectorPT-D2110XE, плазма LG FLATRON M4716CCBAM4716CJ. Для выполнения самостоятельной работы студенты в жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi.	Lingvo x6 Academic Concurrent FineReader 12 Corporate Academic Campus 500 Inventor Professional 2020 AutoCAD 2020 REVIT 2019 Mudbox 2018 MAYA 2018 REVIT 2018 AutoCAD 2018 3DS MAX 2018 Autocad 2017 Inventor Professional 2017 Turtle For Maya Premium 2016 Maya Mental Ray 1 Package 2016 MAYA 2016 VideoStudio Pro x10 Lite CorelDraw SPSS Amos SPSS Statistics Premium Campus Edition Mathcad Extensions 14.0 Academic Mathcad License 14.0 MathCad Education University Edition Micromine Windows Edu Per Device 10 Education Win EDU E3 Per User AAD O365 EDU A1 Microsoft 365 Apps for enterprise EDU

		Prompt Все словари Prompt Translation Server 10 Standart SolidWorks Campus 500 ThermoCalc Компас 3D Система прочностного анализа v16 Компас 3D модуль ЧПУ. Токарная обработка v16 Интермех  Интеллект 4.7.4 Total Academic Headcount (подписка на установку всех пакетов)

## **Х. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Фонды оценочных средств представлены в приложении.