



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

Психология 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 3 зачётные единицы / 108 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 – 36 часов, контроль – 36 часа (подготовка к экзамену).

Язык реализации: русский.

Основная цель дисциплины заключается в формировании у студентов знаний и практических навыков, необходимых для эффективного общения с клиентами, а также для организации и улучшения процесса обслуживания.

Конкретные задачи дисциплины включают изучение основных психологических факторов, которые влияют на восприятие клиентами качества сервиса, анализ психологических особенностей различных типов клиентов и разработку стратегий работы с ними. Также студенты изучат основы невербальной коммуникации, эмоциональной разгрузки и управления конфликтами в процессе обслуживания 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

		<p>ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений</p>	<p><b>знает:</b> системы клиентских отношений <b>умеет:</b> разрабатывать системы клиентских отношений</p>
		<p>ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<p><b>знает, как</b> совершенствовать клиентские отношения <b>умеет:</b> совершенствовать клиентские отношения на основании потребностей клиентов</p>

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часа).

Структура дисциплины:  
Психология 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	Раздел I. Методологические основы психологии. Психологические концепции	2	6		6		12		рейтинг
2	Раздел II. Познавательные процессы и состояния личности	2	6		6		12		рейтинг
3	Раздел III. Психологии личности и социальная психология	2	6		6		12		рейтинг
	Итого		18		18		36	36	экзамен

## III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

**Раздел I.** Методологические основы психологии. Психологические концепции

**Тема 1.** Психология и ее структура

Психология в системе наук. Предмет, объект и задачи психологии. Особенности науки психологии. Этапы развития психологии. Основные отрасли психологии. Методы психологии.

**Тема 2.** Психика: определение, структура, механизмы

Определение психики: история и современное понимание. Особенности психики. Основные функции психики. Структура психики человека. Определение и характеристика структурных компонентов психики человека. Механизмы психики. Характеристика механизмов психики человека. Особенности психического отражения.

Возникновение и развитие сознания человека. Сознание. Сущность сознания. Самосознание. Бессознательное.

### **Тема 3. Основные направления психологической теории**

Психодинамическое направление (З. Фрейд, К. Юнг) психоанализ и неофрейдизм. Поведенческое направление (Дж. Уотсон, Э. Торндайк, Б. Скиннер): бихевиоризм и необихевиоризм. Гештальтпсихология (М. Вертхаймер, К. Левин). Когнитивная психология и терапия (Ж. Пиаже, Дж. Келли и др.). Гуманистическая психология и терапия (Г. Олпорт, А. Маслоу, К. Роджерс и др.). Отечественная психология: деятельностный подход (А.Н. Леонтьев), культурно-историческая теория (Л.С. Выготский).

## **Раздел II. Познавательные процессы и состояния личности**

### **Тема 4. Психология ощущений, восприятия и представлений**

Ощущения, восприятие, представления: определение, характеристика, классификация. Физиологическая основа, критерии классификации, основные свойства и виды.

### **Тема 5. Внимание и память**

Внимание: определение, характеристика, свойства, виды. Природа и сущность внимания в психологической науке. Внимание как психофизиологический процесс. Функции внимания. Свойства внимания: объём, концентрация, распределение, устойчивость, отвлекаемость, переключаемость.

Память: определение, характеристика, процессы, виды и уровни. Представления памяти. Забывание. Формы воспроизведения. Ассоциации их физиологическая основа. Виды ассоциаций: по смежности, по сходству и по контрасту.

### **Тема 6. Мышление и речь**

Определение и характеристика мышления. Задача мышления. Функции мышления. Виды мышления. Непроизвольные и произвольные мыслительные процессы. Операции мыслительной деятельности. Основные формы логического мышления: понятия, суждения, умозаключения.

Психологическая характеристика речи. Язык как средство общения. Свойства, функции и виды речи. Вторая сигнальная система, её характеристика. Физиологические основы речи. Механизмы восприятия речи и организации речевого ответа.

### **Раздел III. Психологии личности и социальная психология**

#### **Тема 7. Психология личности**

Определение и сущностная характеристика личности. Развитие личности. Внутренне и внешне обусловленные характеристики личности. Движущие силы психического развития личности. Основные направления и тенденции психического развития личности. Классификация базовых понятий в психологии личности. Подходы к изучению личности в отечественной и зарубежной психологии. Психологическая структура личности. Мироззренческая и социально-психологическая сторона личности.

**Тема 8. Социально-психологические явления и процессы в сервисном обслуживании**

Определение и классификация социальных групп. Характеристика социального взаимодействия людей.

Межгрупповое взаимодействие. Уровни межгруппового взаимодействия. Социальная перцепция: понятия, особенности и виды социальной перцепции.

Классификация малых групп. Виды малых групп. Психологическая структура малой группы. Взаимоотношения в малой группе. Виды взаимоотношений в малой группе. Принципы взаимоотношений в малой группе.

Общение: определение, структура, функции и характеристика. Стороны общения: коммуникативная; интерактивная; перцептивная. Группы коммуникативных задач. Коммуникативная компетентность. Причины неэффективной коммуникации. Стратегии и тактики эффективной коммуникации

и эффективного взаимодействия. Условия для эффективного общения. Способы и приёмы эффективного общения в рамках гуманистической психологии.

#### **Тема 9. Создание специальных условий в сервисной организации**

Общие подходы к определению специальных условий в общеобразовательных организациях. Организационное, материально-техническое, программно-методическое, кадровое обеспечение образовательного и воспитательного процесса обучающихся с ОВЗ. Инклюзивная образовательная среда. Характеристика особых образовательных потребностей детей и подростков с ОВЗ. Описание специальных образовательных условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья разных категорий.

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

#### **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

**Практическое занятие 1.** Объект и предмет психологии: предварительные определения

Трудности определения предмета психологии. Плюрализм подходов к решению данной проблемы. Круг явлений, изучаемых психологами. Объект, предмет и задачи научного исследования, их соотношение. Психология в системе других наук. Отрасли психологии. Методы психологии: организационные и эмпирические методы, методы обработки данных, интерпретационные методы.

**Практическое занятие 2.** Психика: определение, структура, механизмы

Психика и отражение. Формы отражения в неживой и живой природе. Деятельностная природа психики. Психика как процесс и как образ. Деятельность как исходное понятие психологии. Психика как ориентировочная «часть» деятельности. Проблема возникновения психики в эволюции. Сознание, самосознание и бессознательное, и их соотношение.

**Практическое занятие 3.** Основные направления психологической теории

3. Фрейд. Сознание VS Бессознательное. Топографическая и динамическая структура психики. К. Юнг. Коллективное бессознательное. Архетипы коллективного бессознательного.



Э. Торндайк. «Проблемный ящик» Торндайка, иллюстрация закона эффекта (метод проб и случайного успеха). Дж. Уотсон – теоретик бихевиоризма, классическая схема «Стимул-реакция». Б. Скиннер. «Проблемный ящик» Скиннера, оперантное поведение и режим подкрепления.

Ж. Пиаже и его исследования становления когнитивных функций у детей. Феномены Пиаже. Дж. Брунер и изучения процессов мышления. Дж. Миллер и изучение памяти. Метафора компьютера в когнитивной психологии. Тест Тьюринга и мыслительный эксперимент «китайская комната».

Исследования восприятия в гештальтпсихологии: «фон/фигура», принципы организации перцептивных процессов (перцептивные факторы образования гештальта). М. Вертхаймер и экспериментальные исследования восприятия движения. В. Келлер. Исследование интеллекта человекообразных обезьян и теория инсайда.

А. Маслоу. Иерархия потребностей в мотивации человека («пирамида Маслоу»), пути самоактуализации. К. Роджерс. Роль самооценки в развитии личности, понятие «Я-концепции» («Самость»). Развитие и условия развития «Я-концепции».

Культурно-историческая теория Л. С. Выготского. Культурно-исторический процесс как детерминанта развития психики. Соотношение обучения и развития, понятия «возраст», «зона ближайшего развития», «социальная ситуация развития».

**Практическое занятие 4.** Психология ощущений, восприятия и представлений

Ощущения: определение, характеристика, классификация. Диагностика ощущений. Восприятие: определение, основные виды и свойства. Диагностика восприятия. Представления: определение, сущность, классификация. Диагностика представлений личности.

**Практическое занятие 5.** Внимание и память

Внимание, определение, свойства, характеристика, виды. Диагностика процессов внимания. Память: определение, характеристика, процессы, виды и уровни. Диагностика процессов памяти.

**Практическое занятие 6.** Мышление и речь

Мышление и речь: определение, характеристика, виды, развитие в персонификации. Диагностика мышления. Диагностика речи.

### **Практическое занятие 7. Психология личности**

Сущностная характеристика личности. Проблема развития личности. Классификация базовых понятий личности. Различные подходы к изучению личности. Психологическая структура личности. Ценностно-смысловая сфера личности. Психологическая характеристика темперамента и характера

### **Практическое занятие 8. Социально-психологические явления и процессы**

Определение и классификация социальных групп. Характеристика социального взаимодействия людей. Социальная перцепция. Классификация и характеристика малых групп. Психологическая структура малой группы. Взаимоотношения в малой группе. Особенности взаимоотношений в социальных группах. Развитие социальной группы. Вхождение личности в новую социальную общность. Общение: определение, структура, характеристики, виды. Коммуникативная компетентность и способы её диагностики.

**Практическое занятие 9. Особенности организации инклюзивного образования в общеобразовательных организациях**

Нормативная и правовая база получения образования лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе с инвалидностью, в образовательных организациях. Основные нормативно-правовые документы, регламентирующие образование людей с ОВЗ (международные, федеральные, правительственные, ведомственные, региональные). Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»: ключевые понятия. Федеральные государственные образовательные стандарты. Локальные акты образовательной организации в части включения ребенка с ОВЗ в учебно-воспитательный процесс. Создание специальных условий в общеобразовательной организации.

## 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	Раздел I. Методологические основы психологии. Психологические концепции	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
2	Раздел II. Познавательные процессы и состояния личности	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	Раздел III. Психологии личности и социальная психология	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

\* 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**

Баданина, Л.П. Основы общей психологии: учебное пособие [Электронный ресурс] / Л.П. Баданина — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 448 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/99983>

2. Ермолаева, Л.К. Психология в схемах : учебное пособие [Электронный ресурс] / Л.К. Ермолаева, С.В. Коваленко — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 88 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/122608>

3. Мусийчук, М.В. Методологические основы психологии : учебник [Электронный ресурс] / М.В. Мусийчук — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 108 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/115875>

4. Швацкий, А.Ю. История психологии : учебное пособие [Электронный ресурс] / А.Ю. Швацкий.— Москва : ФЛИНТА, 2019. — 322 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/115910>

5. Штерн, А.С. Введение в психологию : учебное пособие / А.С. Штерн; под редакцией Л.В. Сахарного [и др.].— Москва : ФЛИНТА, 2018. — 311 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/109596>

## 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. Харитонова. – 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	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего
---	--	--



	для самостоятельной работы	документа
G434	<p>компьютеры типа Lenovo C360G-i34164G500UDK с лицензионными программами Microsoft Office 2010 и аудиовизуальными средствами проектор Panasonic DLPProjectorPT-D2110XE, плазма LG FLATRON M4716CCBAM4716CJ. Для выполнения самостоятельной работы студенты в жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi.</p>	<p>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  Promt Все словари  Promt 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)</p>

## X. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.