



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.
«17» октября 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.
«17» октября 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисное мышление

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. № 515

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
2023

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

Сервисное мышление

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы / 108 академических часов. Является дисциплиной частью ОП, формируемой участниками образовательных отношений, изучается на 3 курсе и завершается зачетом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 18 часов, практических 18 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 72 часа.

Язык реализации: русский.

Цель:

Сформировать компетенции, способствующие осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач в сфере сервисных услуг.

Задачи:

- сформировать способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний в сфере сервиса с целью подготовки сбалансированных управленческих решений;
- сформировать умения и навыков применения алгоритмов решения нестандартных задач в сфере сервиса;
- сформировать навыки применения современных методов в решении нестандартных задач в сфере сервисных услуг;
- сформировать способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений.

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции: УК-3-способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; УК-5-способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; УК-6-способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей

жизни; ОПК-2-способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью, ПК-1-способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя полученные в результате изучения дисциплин «Communication Skills for service», «Управленческое мышление», «Введение в дисциплинарные картины мира», «Индустрия гостеприимства».

Обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин, как «Проектная деятельность», «Цифровой маркетинг», «Клиентоориентированный сервис», «Управление качеством сервисных услуг», «Инновационная деятельность в индустрии сервиса», «Сервис-менеджмент», формирующих компетенции УК-3-способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, ПК-1-способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, ПК-2- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности; ПК-3 -способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса.

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Сервисное мышление», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

| Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций | Код и наименование общепрофессиональной компетенции (результат освоения) | Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции | Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплинам) |
|--|--|---|---|
| Системное и критическое мышление | УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.1 Осуществляет поиск, сбор информации с помощью компьютерных технологий | Знает теоретические основы информационных процессов преобразования информации, определяет роль и значение информации, информатизации общества, |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | информационных технологий |
| | | | Умеет использовать теоретические основы информационных процессов преобразования информации в сфере сервисных услуг |
| | | УК-1.2 Применяет информационные продукты для обработки и анализа информации, следуя принципам критической оценки и верификации источников | Знает современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных |
| | | | Умеет выбрать и использовать современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных |

Результаты обучения на дисциплине «Сервисное мышление» также формируются в рамках других дисциплин, таких как «Экономическое мышление», «Основы цифровой грамотности», «Цифровые технологии в экономике», «Статистика».

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Сервисное мышление» применяются дистанционные образовательные технологии и методы / активного / интерактивного обучения.

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель:

Сформировать компетенции, способствующие осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач в сфере сервисных услуг.

Задачи:

- сформировать способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний в сфере сервиса с целью подготовки сбалансированных управленческих решений;
- сформировать умения и навыков применения алгоритмов решения нестандартных задач в сфере сервиса;
- сформировать навыки применения современных методов в решении нестандартных задач в сфере сервисных услуг;
- сформировать способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы / 108 академических часов. Является дисциплиной частью ОП, формируемой участниками образовательных отношений, изучается на 3 курсе и завершается зачетом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 18 часов, практических 18 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 72 часа.

Язык реализации: русский.

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Сервисное мышление», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

| Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций | Код и наименование общепрофессиональной компетенции (результат освоения) | Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции | Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплинам) |
|--|--|--|--|
| Системное и критическое мышление | УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.1 Определяет роль и значение информации, информатизации общества, информационных технологий, использует теоретические основы информационных процессов преобразования информации | Знает теоретические основы информационных процессов преобразования информации, определяет роль и значение информации, информатизации общества, информационных технологий |
| | | | Умеет использовать теоретические основы информационных процессов преобразования информации в сфере сервисных услуг |
| | | УК-1.2 Выбирает современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных | Знает современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | | <p>Умеет выбрать и использовать современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных</p> |
| | | <p>УК-1.3 Применяет методики поиска, сбора и обработки информации с помощью современных компьютерных технологий, системный подход при работе с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах, основы технологии создания баз данных для решения поставленных задач</p> | <p>Знает методики поиска, сбора и обработки информации с помощью современных компьютерных технологий, системный подход при работе с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах, основы технологии создания баз данных для решения поставленных задач</p> |
| | | | <p>Умеет применять методики поиска, сбора и обработки информации с помощью современных компьютерных технологий, системный подход при работе с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах, основы технологии создания</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | баз данных для решения поставленных задач |
|--|--|--|---|

II. Трудоёмкость дисциплины и виды учебных занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Структура дисциплины:
Сервисное мышление

Форма обучения – очная.

| № | Наименование раздела дисциплины | Семестр | Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося | | | | | Контроль | Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости |
|---|--|---------|---|-----|----|----|----|----------|--|
| | | | Лек | Лаб | Пр | ОК | СР | | |
| 1 | Мышление как основа экономической деятельности | 5 | 2 | | 2 | | | | рейтинг |
| 2 | Сущность процесса сервисного мышления, его характеристики | 5 | 2 | | 2 | | | | рейтинг |
| 3 | Управление творческим процессом в организации | 5 | 2 | | 2 | | 72 | | рейтинг |
| 4 | Технологии решения проблем | 5 | 2 | | 2 | | | | рейтинг |
| 5 | Творческие подходы и приемы в практической деятельности | 5 | 2 | | 2 | | | | рейтинг |
| 6 | Сценарии и техники обслуживания клиентов предприятий сервиса | 5 | 4 | | 4 | | | | рейтинг |
| 7 | Культура сервиса | 5 | 4 | | 4 | | | | рейтинг |
| | Итого | 5 | 18 | | 18 | | 72 | | зачет |

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1. Мышление как основа экономической деятельности

Тема 1. Актуальность, цели и задачи курса.

Тема 2. Сущность процесса мышления, его характеристики

Раздел 2. Сущность процесса сервисного мышления, его характеристики

Тема 1. Процесс сервисного мышления

Тема 2. Характеристики процесса сервисного мышления

Раздел 3. Управление творческим процессом в организации

Тема 1. Индивидуальный и коллективный творческий процесс.

Тема 2. Сервисное мышление как объект управления.

Раздел 4. Технологии решения проблем

Тема 1. Схема эффективного мышления.

Тема 2. Требования к эффективным решениям проблем.

Тема 3. Анализ и прогноз развития проблемной ситуации

Раздел 5. Творческие подходы и приемы в практической деятельности

Тема 1. Универсальные приемы разрешения противоречий

Раздел 6. Сценарии и техники обслуживания клиентов предприятий сервиса

Тема 1. Основы клиентского обслуживания

Тема 2. Инструменты и техники клиентского обслуживания

Раздел 7. Культура сервиса

Тема 1. Психологическая культура

Тема 2. Эстетическая культура

Тема 3. Этическая культура

Тема 4. Корпоративная культура

Тема 5. Культура деловых взаимоотношений

Тема 6. Культура менеджмента

Тема 7. Цифровая культура

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Занятие 1. Мышление как основа экономической деятельности

Вопросы для обсуждения.

Системно-субстанциальный подход к изучению экономического мышления. Экономическое мышление как предмет системного анализа. Характеристика основных типов экономического мышления»

Занятие 2. Сущность процесса сервисного мышления, его характеристики

Вопросы для обсуждения.

Сервисный дизайн и клиентский опыт. Сервис как императив развития современного общества.

Занятие 3. Управление творческим процессом в организации

Вопросы для обсуждения.

Организация творческого процесса как конкурентное преимущество.

Занятие 4. Технологии решения проблем

Вопросы для обсуждения.

Стратегии повышения ценности в глазах клиента.

Занятие 5. Творческие подходы и приемы в практической деятельности

Вопросы для обсуждения.

Творческий процесс и его формы.

Методы интенсификации творческого процесса.

Занятие 6. Сценарии и техники обслуживания клиентов предприятий сервиса

Вопросы для обсуждения.

Поведение в различных ситуациях, связанных с обслуживанием клиентов на основе сервисного мышления. Как добиться успеха в обслуживании клиентов?

Занятие 7. Культура сервиса

Вопросы для обсуждения.

Психология процесса обслуживания гостя. Техническая эстетика, эргономика, дизайн предприятия сервиса. Особенности профессионального поведения работников предприятия сервиса. Формирование и управление корпоративной культурой предприятия сервиса. Современные методы сервисного управления.

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 | Мышление как основа экономической деятельности | УК-1.1 Определяет роль и значение информации, информатизации общества, информационных технологий, использует теоретические основы информационных процессов преобразования информации | Знает теоретические основы информационных процессов преобразования информации, определяет роль и значение информации, информатизации общества, информационных технологий Умеет выбрать и использовать современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных | УО-1 ПР-1 | рейтинг |
| 2 | Сущность процесса сервисного мышления, его характеристики | УК-1.1 Определяет роль и значение информации, информатизации общества, информационных технологий, использует | Знает теоретические основы информационных процессов преобразования информации, определяет роль и значение информации, | УО-1 ПР-1 | рейтинг |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--------------|---------|
| | | теоретические основы информационных процессов преобразования информации | информатизации общества, информационных технологий Умеет выбрать и использовать современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных | | |
| 3 | Управление творческим процессом в организации | УК-1.1 Определяет роль и значение информации, информатизации общества, информационных технологий, использует теоретические основы информационных процессов преобразования информации | Знает теоретические основы информационных процессов преобразования информации, определяет роль и значение информации, информатизации общества, информационных технологий Умеет выбрать и использовать современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации | УО-1 ПР-1 | рейтинг |

| | | | | | |
|---|----------------------------|--|--|--------------|---------|
| | | | при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных | | |
| 4 | Технологии решения проблем | УК-1.2 Выбирает современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных | Знает современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных Умеет выбрать и использовать современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для | УО-1 ПР-1 | рейтинг |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--------------|---------|
| | | | создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных | | |
| 5 | Творческие подходы и приемы в практической деятельности | УК-1.3 Применяет методики поиска, сбора и обработки информации с помощью современных компьютерных технологий, системный подход при работе с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах, основы технологии создания баз данных для решения поставленных задач | Знает методики поиска, сбора и обработки информации с помощью современных компьютерных технологий, системный подход при работе с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах, основы технологии создания баз данных для решения поставленных задач Умеет применять методики поиска, сбора и обработки информации с помощью современных компьютерных технологий, системный подход при работе с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах, основы технологии | УО-1 ПР-1 | рейтинг |

| | | | | | |
|---|--|--|---|--------------|---------|
| | | | создания баз данных для решения поставленных задач | | |
| 6 | Сценарии и техники обслуживания клиентов предприятий сервиса | УК-1.2 Выбирает современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных | Знает современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных Умеет выбрать и использовать современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных | УО-1 ПР-1 | рейтинг |

| | | | | | |
|---|------------------|--|---|--------------|---------|
| 7 | Культура сервиса | УК-1.2 Выбирает современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных | Знает современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных Умеет выбрать и использовать современные технические и программные средства и методы поиска, обобщения, обработки и передачи информации при создании документов различных типов, современные программные средства для создания и редактирования документов, страниц сайтов, баз данных | 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. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва: Юрайт, 2020. – 98 с. – (Высшее образование). – <https://urait.ru/bcode/457038>
2. 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>
3. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум: учебное пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. – 120 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1079340>
4. 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>.
5. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Л.Л. Руденко – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 208 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>

6. 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>
7. Сервисология: учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. – Москва: КноРус, 2017. – 219 с.: – <https://www.book.ru/book/920197>

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 / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. – М.: АльфаМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 384 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/473497>
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с. – (Библиотека словарей ИНФРА-М). -<https://znanium.com/catalog/product/1003173>
5. Гостиничный менеджмент.: учебное пособие / Федулин А.А., под ред. и др. – Москва: КноРус, 2019. – 426 с. – (бакалавриат). – URL:<https://book.ru/book/932515>
6. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 400 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL:<https://znanium.com/catalog/product/960133>
7. Коммуникации в гостиничном бизнесе: учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/76813.html>
8. 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
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 «Сервисное мышление» 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 «Сервисное мышление» является зачет.

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 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) |
| | | |

X. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.