

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 04.05.2026 14:49:12 Уникальный программный ключ: 04c19ed88b109815bbcb77a486b9a878886322523	МИНОВЕРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	Рабочая программа дисциплины "Сервисная деятельность" по направлению подготовки (специальности) 43.03.02 "Туризм" направленности (профилю) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1
---	--	---	--------

Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Сервисная деятельность

Направление подготовки (специальность)

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)

Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2026

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2026 г.



Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины «Сервисная деятельность» — сформировать у будущих специалистов теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культуру, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.

Задачи дисциплины могут включать, например:

изучение теоретических основ сервисной деятельности: основных понятий, истории развития сферы сервиса (зарубежный и российский опыт);

раскрытие методологических основ и междисциплинарного характера научного анализа сервисной деятельности;

характеристика сервисной деятельности как составной части экономики, государства, общества, культуры;

анализ организационных основ сервисной деятельности, предприятий, персонала;

систематизация технологий реализации сервисной деятельности, качества, безопасности, культуры;

анализ современного состояния и выявление перспективных направлений совершенствования сферы сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: Б1.О.02.12

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Администратор ресторана

Менеджмент в индустрии туризма и гостеприимства

Классификация гостиничных предприятий

Туристские формальности

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства

Производственная практика (сервисная практика)

Рекреалогия с основами курортологии

Стандартизация, сертификация и контроль качества в туризме и гостеприимстве

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Знать:

основные закономерности социально-исторического развития общества и его культурном многообразии;
понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения;

Уметь:

толерантно воспринимать социальные и культурные различия, демонстрировать уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.

Владеть:

методами и способами поиска и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;
проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира;
осознанно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.



В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1.1	- основные закономерности социально-исторического развития общества и его культурном многообразии;
3.1.2	- понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
3.1.3	- ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения;
3.2 Уметь:	
3.2.1	- толерантно воспринимать социальные и культурные различия, демонстрировать уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям.
3.2.2	
3.3 Владеть:	
3.3.1	- методами и способами поиска и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;
3.3.2	- проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира;
3.3.3	- осознанно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость	4 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 144 в том числе : аудиторные занятия : 86 самостоятельная работа : 36,5 часов на контроль : 18 контактная работа: 89,5 ИКР: 3,5	Виды контроля в семестрах: экзамены 5 зачеты 4

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Лекции			
1.1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервиса в России и в других странах. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Потребности и их классификация и иерархия. /Лек/	4	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7 Л1.8 Л1.9 Л1.10 Л1.11 Л1.12 Л1.13 Л1.14 Л1.15 Л1.16 Л1.17 Л1.18 Л1.19 Л1.20 Л1.21 Л1.22 Л1.23 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.2	Состав и структура сферы услуг. Услуга, как ключевой компонент сервисной деятельности. Свойства услуги. Классификация видов услуг: материальные, нематериальные услуги, классификация услуг по функциональной направленности; классификация услуг по взаимосвязанным качествам; комплексная классификация услуг. /Лек/	4	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6



1.3	Услуги предприятий туризма и гостеприимства. Классификация социально-культурных услуг (туристические услуги, гостиничные услуги, услуги общественного питания, анимационные услуги, досуговые услуги). Общероссийские классификаторы услуг. /Лек/	4	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.4	Рынок туризма и гостеприимства и его особенности. Маркетинговая среда предприятий туризма и гостеприимства. Сегментирование рынка услуг. Классификация потребителей услуг. Жизненный цикл услуг /Лек/	4	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.5	Сервис как деятельность. Назначение, задачи и элементы современного сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса на предприятиях. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. /Лек/	4	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.6	Виды сервиса. Фирменный сервис. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. /Лек/	4	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.7	Сервисная деятельность в сфере туризма и гостеприимства. Требования к сервису при работе с гостями. Производство и реализация гостиничных и туристских услуг. Характеристика гостиничных предприятий и служб гостиниц. Характеристика турагентских и туроператорских организаций. /Лек/	4	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.8	Инновационные направления в сервисе предприятий туризма и гостеприимства. Клиентоориентированные технологии. Логистика сервиса. Инновационный менеджмент на предприятиях туризма и гостеприимства. Фирменный стиль предприятий туризма и гостеприимства. /Лек/	4	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.9	Производство услуг и обслуживание потребителей, как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Обеспечение безопасности потребителей при предоставлении услуг на предприятиях туризма и гостеприимства /Лек/	5	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.10	Качество обслуживания потребителей. Виды качества: техническое, социальное, функциональное. Показатели качественного обслуживания потребителей. Контроль качества услуг. Система контроля качества и оценки удовлетворенности потребителями качества услуг. /Лек/	5	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.11	Стандарты качества и их роль в организации сервиса для потребителей. Нормативно-правовая база стандартов предприятий туризма и сервиса. Унификация правил и требований при разработке внутренних стандартов для предприятий туризма и гостеприимства. /Лек/	5	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6



1.12	Культура сервиса. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны». Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника. Конфликты, жалобы и способы их разрешения сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства. /Лек/	5	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.13	Организация качественного сервиса на предприятиях гостеприимства. Лояльность гостя и методы повышения ее уровня. Способы продвижения услуг и привлечения новых потребителей. /Лек/	5	4	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.14	Организация качественного сервиса на предприятиях гостеприимства. WOW-сервис в гостиничном бизнесе, способы его достижения. Виды гостиничных услуг. Формирование, разработка и продвижение новых услуг на предприятии гостеприимства. Организация расчетов с потребителями за предоставляемые услуги /Лек/	5	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.15	Организация сервиса на предприятиях туризма. Туристические услуги. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. /Лек/	5	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
1.16	Организация сервиса на предприятиях туризма. Виды туров и экскурсий. Формирование, разработка, калькуляция и продвижение нового тура. Портфель гида-экскурсовода. Организация расчетов с потребителями за предоставляемые услуги /Лек/	5	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
Раздел 2. Практические занятия				
2.1	Составление матрицы потребностей с учетом запросов потребителей /Пр/	4	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.2	Разработка проекта предприятия туризма и гостеприимства. /Пр/	4	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.3	Анализ рынка туризма и гостеприимства и проведение сегментации. /Пр/	4	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.4	Разработка модели услуги для разных категорий потребителей. /Пр/	4	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.5	Разработка организационной структуры служб гостиничного предприятия по уровням управления. /Пр/	4	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.6	Разработка фирменного стиля для предприятий туризма и гостеприимства. /Пр/	4	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.7	Разработка системы логистики услуг для предприятий туризма и гостеприимства. /Пр/	4	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6



2.8	Разработка должностной инструкции для сотрудников предприятий туризма и гостеприимства Формирование системы контроля качества обслуживания потребителей на предприятиях туризма и гостеприимства. /Пр/	4	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.9	Разработка внутренних стандартов обслуживания потребителей на предприятиях туризма и гостеприимства. /Пр/	5	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.10	Создание профессионального портрета сотрудника предприятия гостеприимства. /Пр/	5	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.11	Разработка алгоритма разрешения конфликтных ситуаций с потребителями сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства. /Пр/	5	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.12	Анализ существующих программ лояльности предприятий туризма и гостеприимства, создание программы лояльности с нуля. /Пр/	5	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.13	Анализ качества сервиса на предприятиях туризма и гостеприимства, разработка предложений по повышению уровня обслуживания потребителей. /Пр/	5	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.14	Разработка системы продвижения новых услуг на предприятиях туризма и гостеприимства /Пр/	5	2	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
Раздел 3. Самостоятельная работа				
3.1	Подготовка доклада и презентации на тему: «История развития сервиса за рубежом», проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям Подготовка доклада и презентации на тему: «Предприятие туризма нашего города (предприятие гостеприимства)», проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям. Подготовка доклада и презентации на тему: «Идеальный сотрудник предприятия туризма (предприятия гостеприимства), каким он должен быть», проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям. /Ср/	4	23,8	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
3.2	Создание портфеля экскурсовода для разных экскурсий Разработка программы экскурсии разной направленности. Разработка программы тура разной направленности /Ср/	5	12,7	Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
Раздел 4. Иная контактная работа				
4.1	Индивидуальные консультации. Текущий контроль /ИКР/	4	0,2	
4.2	Индивидуальные консультации. Текущий контроль /ИКР/	5	3,3	

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

1. Вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую или спортивно-туристическую (ФО и/или СМ или СТ) среду.
2. Письменная работа (реферат).
3. Зачет, Экзамен

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

В рамках текущего контроля в течение семестра для оценки знаний, умений, навыков, получаемых в ходе изучения дисциплины, учитывается вовлечённость в ФО и/или СМ или СТ среду в семестре, письменная работа (реферат), результаты прохождения тестирования по теории в форме зачета



1. Вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую среду
Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду и спортивно-туристическую – 40 баллов

2. Темы для письменной работы (реферат) по дисциплине

Примерные темы реферата

1. Место потребностей в экономике туризма: история и современные проблемы.
2. Экономический аспект понятия «потребность». Потребности, блага, полезность и процесс потребления.
3. Исторические типы потребления. Особенности развития потребления в России.
4. Рыночные отношения и их влияние на формирование потребностей в сфере туризма.
5. Влияние потребительства на динамику потребностей и поведения потребителей в сфере туризма.
6. Что такое сервисная деятельность как вид деятельности? Ее цель.
7. Какова динамика изменений сферы обслуживания? Сдвиги в структуре работников, занятых в сфере обслуживания.
8. Что понимается под уровнем сервиса? Ассортимент, качество услуг.
9. Соотношение уровня развития производства и уровня потребления.
10. Моделирование поведения потребителей в туризме.
11. Что такое услуга?
12. Какие свойства услуги Вы знаете?
13. Назовите основные типы услуг.
14. Дайте развернутую классификацию услуг.
15. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность. Дайте сравнительную характеристику
16. Понятие туристическая услуга. Общее представление о современной сфере туристских услуг.
17. Многообразие форм современного турбизнеса. Инфраструктура обслуживания в сфере туризма.
18. Методы удовлетворения сферой туризма человеческих потребностей.
19. Взаимосвязь социально-экономической и социально-культурной сфер общественной жизнедеятельности и ее проявление в турбизнесе.
20. Туризм и потребности человека.
21. Туризм и туристская деятельность. Основные направления и виды туристской деятельности.
22. Методы туристской деятельности: общие методы; специфические (частные) методы.
23. Взаимосвязь между развитием сферы туризма и эволюцией потребностей.
24. Методы удовлетворения потребностей в сфере туризма.
25. Факторы, влияющие на развитие туристского обслуживания

Примерные вопросы для зачета

1. Сравнительная характеристика услуг в обществах древнего мира и в средневековом обществе Западной Европы.
2. Сравнительная характеристика услуг в развитых и развивающихся странах
3. Роль демографического фактора в развитии сервисной деятельности.
4. Роль географического фактора в развитии сервисной деятельности.
5. Роль расселения в развитии сервисной деятельности.
6. Сфера обслуживания в советский период
7. Тактика сервисного обслуживания клиента (на примере одного из предприятий сферы услуг).
8. Роль контактной зоны в сервисной деятельности.
9. Общероссийский классификатор услуг населению: структура и задачи.
10. Качество услуги в сервисной деятельности
11. Классификация услуг в практике разных стран (сравнительная характеристика)
12. Особенности жизненного цикла услуги (на примере одного из предприятий сферы услуг).
13. Характеристика досуговых услуг.
14. Характеристика основных сервисных служб гостиницы.
15. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве.



16. Хостель – сервисная услуга размещения для молодежи.
17. Питание в системе сервисных услуг.
18. Организация сервисного обслуживания на совещаниях, выставках и конференций.
19. Международная торговля услугами.
20. Особенности организации после продажного обслуживания.
21. Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России.
22. Туристские услуги
23. Гостиничные услуги
24. Характеристика предпринимательской межфирменной сети в гостиничном бизнесе.
25. Характеристика предпринимательской межфирменной сети в индустрии питания.
26. Роль индивидуального обслуживания в развитии потребительского сервиса.
27. Этика обслуживания в сервисной деятельности
28. Роль абонементного обслуживания в развитии потребительского сервиса
29. Особенности развития венчурного бизнеса
30. Интернет-услуги: особенности и перспективы развития

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Оценочные средства для промежуточной аттестации представлены анализом вовлеченности в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую или спортивно-туристическую (ФО и/или СМ или СТ) среду, опросом уровня теоретических знаний по дисциплине (экзамен).

А. Вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и/или спортивно-массовую или спортивно-туристическую среду
Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 40 баллов

Б. Примерный перечень вопросов к экзамену.

1. Основные этапы развития сервиса в России. Предпосылки зарождения.
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
3. Понятие сервисной деятельности. Виды сервиса.
4. Понятие и виды услуг в сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
5. Структура сферы услуг, свойства услуг.
6. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
7. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
8. Классификация услуг предприятий туризма и гостеприимства.
9. Рынок туризма и гостеприимства и его особенности.
10. Сегментирование рынка услуг. Классификация потребителей услуг.
11. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
12. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
13. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
14. Показатели качества услуги. Система оценки качества предоставляемых услуг.
15. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
16. Управление этапами жизненного цикла услуг.
17. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.
18. Основные подходы к осуществлению сервиса на предприятиях туризма и гостеприимства.
19. Основные задачи системы сервиса.
20. Виды сервиса и способы качественного обслуживания потребителей.
21. Обеспечение качественной работы персонала.
22. Роль стандартов в процессе предоставления услуг.
23. Инновационные услуги на предприятиях туризма и гостеприимства.
24. Система контроля качества и оценки удовлетворенности потребителями качества услуг.
25. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны».
26. Нормативно-правовая база стандартов предприятий туризма и сервиса.
27. Лояльность гостя и методы повышения ее уровня.
28. Способы привлечения новых потребителей.
29. WOW-сервис в гостиничном бизнесе, способы его достижения.
30. Виды гостиничных услуг и требований к процессу их предоставления.
31. Организация сервиса на предприятиях туризма.
32. Туристические услуги, их классификация.



33. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
34. Портфель гида-экскурсовода, правила его формирования.
35. Обеспечение безопасности потребителей при предоставлении услуг на предприятиях туризма и гостеприимства.
36. Виды сервиса. Фирменный сервис.
37. Производство и реализация гостиничных и туристских услуг.
38. Характеристика гостиничных предприятий и служб гостиниц.
39. Характеристика турагентских и туроператорских организаций.
40. Фирменный стиль предприятий туризма и гостеприимства.
41. Инновационный менеджмент на предприятиях туризма и гостеприимства.
42. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
43. Качество обслуживания потребителей. Виды качества.
44. Логистика услуг предприятий туризма и гостеприимства.
45. Профессиональный портрет сотрудника предприятия туризма.
46. Профессиональный портрет сотрудника предприятия гостеприимства.
47. Виды туров, основные этапы разработки туров.
48. Виды экскурсий, основные этапы разработки экскурсий.
49. Способы продвижения услуг и привлечения новых потребителей.
50. Формирование, разработка и продвижение новых услуг на предприятии гостеприимства.
51. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
52. WOW-сервис в гостиничном бизнесе, способы его достижения.

6.4. Критерии оценивания

В течение семестра для оценки знаний, умений, навыков, получаемых в ходе изучения дисциплины, применяется балльно-рейтинговая система оценки достижений студента. Для получения зачета студенту необходимо набрать не менее 50 баллов из 100 возможных.

Критерием успешности освоения учебного материала по окончании учебного семестра является экспертная оценка преподавателя, учитывающая: владение двигательными умениями и навыками, уровень физической подготовленности, уровень владения теоретическими и методическими знаниями в области физической культуры и спорта (тестирование проводится на бумажном носителе, время проведения теста 20 минут), глубину вовлечённости в ФО и/или СМ среду. Экспертная оценка преподавателя может основываться на регулярности посещения обязательных учебных занятий, успешности выполнения установленных на данный семестр объёмов рабочей программы, успешности сдачи тестов общей физической или спортивной подготовки для отдельных групп спортивной или физкультурно-оздоровительной направленности.

А. Критерии оценивания вовлеченности в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую (ФО и/или СМ) среду
Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 40 баллов.

Описание шкалы оценивания:

36–40 баллов (отлично) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и организация спортивно-массового или физкультурно-оздоровительного мероприятия (выступление в качестве соорганизатора, волонтера); либо участие во Всероссийских и/или окружных соревнованиях.

28–35 баллов (хорошо) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях (в качестве судьи, помощника судьи, арбитра, непосредственного участника региональных и/или муниципальных соревнований, волонтера, комментатора соревнований и т.п.);

10–27 баллов (удовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и содействие в организации (опосредованно) либо в проведении (опосредованно) спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятий (в качестве журналиста, фотокорреспондента и т.п.).

Менее 10 баллов (неудовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятиях.

Б. Критерии оценивания результатов тестирования уровня теоретических и методических знаний в области физической культуры и спорта

Тест формируется на бумажном носителе. Максимальный балл за тест – 20 баллов.

Оценка Отлично/зачтено/ - 18–20 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - высокий

Оценка Хорошо/зачтено/ - 14–17 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - средний

Оценка Удовлетворительно/зачтено/ - 10–13 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - базовый



Оценка Неудовлетворительно/не зачтено - 0–9 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - низкий

Д. Критерии оценивания письменной работы (реферата) для студентов, временно освобождённых от практических занятий физической культуры и спортом

Максимальный балл за письменную работу – 30 баллов.

Оценивается умение найти в отечественной и зарубежной литературе, в том числе в сети Интернет и выделение наиболее важных и современных работ по теме реферата, структурирование изложения темы, а также уровень владения понятиями, качество представления работы, умение ответить на вопросы.

Оценка Отлично/зачтено/ - 25–30 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - высокий

Оценка Хорошо/зачтено/ - 20–24 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - средний

Оценка Удовлетворительно/ зачтено/ - 7–19 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - базовый

Оценка Неудовлетворительно/не зачтено - 0–6 баллов - Уровень освоения проверяемых компетенций - низкий

Критерии оценивания:

25–30 баллов - Знания отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы. Обучающийся демонстрирует способность к анализу положений существующих научных теорий, оперирует научными понятиями. Реферат иллюстрируется примерами из практики, подтверждающими теоретические положения.

20–24 баллов - знания имеют достаточный содержательный уровень; раскрыто содержание работы, однако имеются определенные затруднения в ответе на уточняющие вопросы.

В реферате имеют место несущественные фактические неточности. Недостаточно раскрыто содержание реферата.

7–19 баллов - знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках, возникают затруднения при ответе на уточняющие вопросы.

При ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления.

Обучающимся допущены фактические ошибки.

Обучающийся продемонстрировал слабое умение формулировать выводы и обобщения, приводить примеры практического использования научных знаний.

0–6 баллов - не раскрыто содержание реферата, обнаружено незнание или непонимание сущности вопросов. Допущены существенные фактические ошибки при ответах на вопросы.

Обучающийся обнаруживает неумение оперировать научной терминологией, незнание положений существующих научных теорий. В ответе не приводятся примеры практического использования научных знаний. На большую часть вопросов преподавателя студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы. Из представления реферата видно, что студент слабо ориентируется в тексте.

Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы, суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации:

0–49 баллов – неудовлетворительно (не зачтено);

50–69 баллов – удовлетворительно (зачтено);

70–90 баллов – хорошо (зачтено);

91–100 баллов – отлично (зачтено).

Критерии оценивания обучающегося на экзамене
зачтено/

Оценка Критерии

«отлично».

Знание по дисциплине демонстрируется на фоне понимания в системе данной науки и междисциплинарных связей. Полный, развернутый ответ на поставленный вопрос изложен литературным языком с использованием современной терминологии.

Показана совокупность осознанных знаний по дисциплине и возможность их применения в решении

практических задач, доказательно раскрыты основные положения вопросов. В ответе прослеживается четкая структура и логическая последовательность, отражающая

сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.

«хорошо».

Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии.

Обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показаны глубокие знания теоретических вопросов.

Умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи, проиллюстрировать изложение практическими приемами или расчетами. В ответах на вопросы преподавателя могут



быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, указывающие на наличие несистематичности и пробелов в знаниях.

«удовлетворительно»

Знание основных положений теории при наличии существенных пробелов в деталях, испытывающим затруднения при практическом применении теории, допустившим существенные ошибки при ответе на вопросы. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Изложение полученных знаний неполное, однако, это не препятствует усвоению последующего программного материала. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя.

«неудовлетворительно»

Изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки. Обучающийся показал существенные пробелы в знаниях основных положений теории, не умеет применять теоретические знания на практике, не ответил на ряд вопросов преподавателя. Отсутствует представление о возможности применения знаний в решении практических задач. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающимся допускаются грубые ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя.

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично, предполагает готовность к самостоятельной физкультурно-оздоровительной деятельности:
 - знание научно-практических основ физической культуры и спорта, способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;
 - знание правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
 - знание основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования;
 - умение проявлять уважение к партнёрам по занятиям физической культуры и спортом;
 - умение и владение средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
 - участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и организация спортивно-массового или физкультурно-оздоровительного мероприятия (выступление в качестве соорганизатора, волонтера); либо участие во Всероссийских и/или Окружных соревнованиях.
2. Средний уровень соответствует оценке хорошо, предполагает формирование компетенций на менее высоком уровне:
 - знание основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования и правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
 - владение недостаточными навыками выполнения базовых физических упражнений, физической выносливости, подготовленности организма к физическим нагрузкам;
 - недостаточное умение и владение средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.
 - участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях (в качестве судьи, помощника судьи, арбитра, непосредственного участника региональных и/или муниципальных соревнований, волонтера, комментатора соревнований и т.п.).
3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно, предполагает формирование компетенций на начальном уровне:
 - знание фрагментарного характера научно-практических основ физической культуры и спорта, способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;
 - неуверенные знания правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
 - недостаточные знания основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования;
 - умение проявлять уважение к партнёрам по занятиям физической культуры и спортом;
 - опосредованное умение и владение средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
 - участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и содействие в организации (опосредованно) либо в проведении (опосредованно) спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятий (в качестве журналиста, фотокорреспондента и т.п.).
4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно, не сформирован начальный уровень компетенций:
 - незнание основных принципов составления комплексов физических упражнений для самосовершенствования и



правил работы в коллективе при решении задач физкультурно-оздоровительного или спортивного характера;
– отсутствие навыков выполнения базовых физических упражнений, физической выносливости, подготовленности организма к физическим нагрузкам;
– неумение владения средствами и методами физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
– участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятиях.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Калачев С.Л., Николаева М.А.	Сервисная деятельность: учебник (https://znanium.ru/catalog/document?id=439577)	Москва : Дашков и К, 2024	ЭБС
Л1.2	Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю. С.	Сервисная деятельность: учебник (https://znanium.ru/catalog/document?id=444623)	Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2024	ЭБС
Л1.3	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: учебник (https://book.ru/book/959540)	Москва : КноРус, 2026	ЭБС
Л1.4	Балашова О.В.	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве: учебник (https://book.ru/book/961030)	Москва : КноРус, 2026	ЭБС
Л1.5	Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю. С.	Сервисная деятельность: учебник (https://znanium.ru/catalog/document?id=476449)	Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2026	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Чекмарева Г. В.	Сервисная деятельность: учебно-методическое пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011	ЭБС
Л2.2	Штейнгольц Б. И.	Сервисная деятельность: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013	ЭБС
Л2.3	Назаркина В. А., Стребкова Л. Н.	Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015	ЭБС
Л2.4	Тётушкин В. А.	Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052)	Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015	ЭБС



	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.5	Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А.	Сервисная деятельность: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959)	Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015	ЭБС
Л2.6	Охотина Н. М.	Сервисная деятельность: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497)	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016	ЭБС
Л2.7	Аванесова Г. А.	Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для студентов вузов	М.: Аспект Пресс, 2006	
Л2.8	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.	Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие (https://znanium.com/catalog/document?id=122017)	Москва : Дашков и К, 2012	ЭБС
Л2.9	Романович Ж.А., Калачев С.Л.	Сервисная деятельность: учебник (https://znanium.com/catalog/document?id=358379)	Москва : Дашков и К, 2019	ЭБС
Л2.10	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.	Сервисная деятельность: учебное пособие (https://znanium.com/catalog/document?id=400299)	Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2022	ЭБС
Л2.11	Свириденко Ю. П., Хмелев В. В.	Сервисная деятельность в обслуживании населения (https://e.lanbook.com/book/183767)	Санкт- Петербург : Лань, 2022	ЭБС
Л2.12	Елфимова Ю. М., Трухачев А. В., Иволга А. Г., Рязанцев И. И., Варивода В. С.	Техника и технология сервисной деятельности: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700999)	Ставрополь : Секвойя, 2021	ЭБС
Л2.13	Калачев С. Л., Николаева М. А.	Сервисная деятельность: учебник (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720258)	Москва : Дашков и К, 2025	ЭБС
Л2.14	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: учебник (https://book.ru/book/930748)	Москва : КноРус, 2019	ЭБС
Л2.15	Шаронов М.А., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И., Шаронов М.А.	Сервисная деятельность: учебник (https://book.ru/book/934196)	Москва : КноРус, 2020	ЭБС
Л2.16	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: учебник (https://book.ru/book/938870)	Москва : КноРус, 2021	ЭБС
Л2.17	Шаронов М.А., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И., Шаронов М.А.	Сервисная деятельность: учебник (https://book.ru/book/941151)	Москва : КноРус, 2022	ЭБС
Л2.18	Изаак С.И.	Спорт туризм сервисная деятельность в условиях цифровой трансформации: сборник статей (https://book.ru/book/942795)	Москва : Русайнс, 2021	ЭБС

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"



- | | |
|----|---|
| Э1 | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» - раздел "Журналы открытого доступа" (https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_free.asp) на 01.10.2018 г. содержит более 6000 научных журналов
http://www.elibrary.ru http://www.elibrary.ru |
| Э2 | Лекториум - просветительский проект: массовые открытые онлайн-курсы, открытый видеоархив лекций вузов России
https://www.lektorium.tv https://www.lektorium.tv |
| Э3 | Национальная электронная библиотека (НЭБ) (https://rusneb.ru/) Национальная электронная библиотека (НЭБ) : объединенный электронный каталог фондов российских библиотек : сайт. – URL: http://нэб.рф . – Режим доступа: из читальных залов библиотеки ЧелГУ. – Текст : электронный. https://rusneb.ru/ |
| Э4 | Центральная отраслевая библиотека по Физической культуре и спорту [Электронный ресурс] : [сайт] . - Режим доступа: http://lib.sportedu.ru http://lib.sportedu.ru |
| Э5 | Юрайт [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. – URL: https://biblio-online.ru https://biblio-online.ru |
| Э6 | Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг. – URL: http://biblioclub.ru/ http://biblioclub.ru/ |

7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

Adobe Connect Acrobat

Adobe Reader

WinDjView

ПО Kaspersky

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система : база данных / Регион. центр правовой информ. Информправо - <https://www.consultant.ru/>
3. Справочник «Информо» (<http://www.informio.ru/>) ИНФОРМИО : электронный справочник [обеспечение всех типов образовательных учреждений нормативными, методическими, научнопрактическими материалами]. – URL: <http://www.informio.ru/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.
4. Центральная отраслевая библиотека по Физической культуре и спорту [Электронный ресурс] : [сайт] . - Режим доступа: <http://lib.sportedu.ru>
- 5.Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
- 6.Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>
- 7.Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. – Режим доступа:<http://www.rstnw.ru/>
- 8.Туризм в России: Единая информационная система. – Режим доступа:www.rostur.ru
- 9.Страна.ру: Все путешествия по России. – Режим доступа:strana.ru
- 10.RUSSIA-OPEN национальный туризм: Информационный портал. – Режим доступа:www.russia-open.com
- 11.Достопримечательности России: Справочник культурно-исторических достопримечательностей. – Режим доступа:culttourism.ru
- 12.Российский туризм: Информационный портал. – Режим доступа:russiantourism.ru
- 13.Маршрут. Сообщество путешественников: Информационный портал. – Режим доступа:www.marshruty.ru
- 14.ЭтоМесто: атлас электронных онлайн карт. – Режим доступа:www.etomesto.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Лекционные занятия проводятся в аудиториях, рассчитанных на 100 – 200 обучающихся с возможностью использования мультимедийного оборудования (мультимедийный проектор, проекционный экран, акустическая система, ПК для мультимедийного комплекса).



Используется электронный читальный зал научной библиотеки ЧелГУ для самостоятельной работы студента, оснащенный персональными компьютерами, мультимедийной аппаратурой. В аудитории обеспечен доступ к различной справочной литературе, энциклопедиям, библиографическим и полнотекстовым базам данных, информационным ресурсам «Интернет».

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В течение семестра для оценки знаний, умений, навыков, получаемых в ходе изучения дисциплины, применяется балльно-рейтинговая система оценки достижений студента. Для получения зачета студенту необходимо набрать не менее 60 баллов из 100 возможных.

При изучении данной дисциплины используются лекционные, практические занятия и самостоятельная работа студента. На лекционных занятиях преподаватель излагает основное содержание тем программы.

Критерием успешности освоения учебного материала по окончании учебного семестра является экспертная оценка преподавателя, учитывающая: владение двигательными умениями и навыками, и/или навыками составления комплексов упражнений оздоровительно-прикладной направленности, уровень физической подготовленности, уровень владения теоретическими и методическими знаниями в области прикладной и оздоровительной физической культуры (тестирование проводится на бумажном носителе или в системе дистанционного обучения Moodle, время проведения теста 25 минут), глубину вовлеченности в ФО и/или СМ среду. Экспертная оценка преподавателя может основываться на регулярности посещения обязательных учебных занятий, успешности выполнения установленных на данный семестр объемов рабочей программы, успешности сдачи тестов общей физической или спортивной подготовки для отдельных групп спортивной или физкультурно-оздоровительной направленности.

Перечень требований и тестов по каждому разделу, система их оценки в баллах разрабатываются кафедрой физического воспитания и спорта в структуре 100-балльной системы.

Формирование физической культуры студентов, освобожденных от практических занятий прикладной и оздоровительной физической культурой по состоянию здоровья на длительный срок или на весь период обучения по дисциплине, складывается из расширенного курса теоретической подготовки и самостоятельных занятий. Итогом теоретической подготовки является написание реферативной работы, защита которой происходит в период зачетной сессии. В реферативной работе студент должен показать умение выявлять и формулировать актуальные для теории и практики физической культуры и спорта цели и задачи, анализировать учебную, научную и методическую литературу, материалы, отражающие практику физкультурно-спортивной деятельности, интерпретировать и оформлять результаты изучаемого материала, делать выводы и давать практические рекомендации по изучаемой теме.

Работа должна включать обоснование выбора темы и ее актуальность, постановку задач, обзор информационных источников, описание методов и результатов исследования, обсуждение полученных данных и библиографический указатель, приложения.

Объем работы должен быть 15–20 страниц стандартизированного текста компьютерной верстки, выполненный в соответствии с ГОСТом.

По согласованию с преподавателем допускается представление реферативной работы в электронном виде, в форме презентаций, видеофильмов, разрешается использование для подготовки работы Интернет-ресурсов с указанием полного URL-адреса первоисточника информации. Возможен самостоятельный выбор студентом темы реферативной работы, согласованной с преподавателем. При очевидных некорректных заимствованиях чужого текста в объеме свыше 40% контрольной работы, выявленных при использовании программы «анти-плагиат» преподаватель имеет право отказать обучающемуся в данной форме контроля.

Кроме этой работы студент выполняет предложенные ему тесты.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видеоконференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MSOffice365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном



государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно – образовательной среды.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Рабочая программа дисциплины (модуля) Сервисная деятельность. Направление подготовки (специальность) 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства. Присваиваемая квалификация (степень) Бакалавр. Форма обучения Очная. Год(ы) набора 2026

Проректор по учебной работе утверждено 25.02.26 А.А. Саламатов

Ученым советом факультета индустрии спорта и туризма

Протокол №1 от 27.01.2026

Председатель Ученого совета
Факультета индустрии спорта и
Туризма

согласовано

С.Н. Талызов

Заседанием кафедры индустрии спорта

Протокол заседания №5 от 26.02.2026

Заведующий кафедрой

согласовано

В.Д. Иванов

Автор (составитель)

В.Д. Иванов

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13»
Апреля 2021 г. № 247-1**