

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
«__» _____ 202__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность

Специальность: 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома
Квалификация выпускника – Техник
Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2024

Разработана
Канд. социол. наук, доцент кафедры ИЯТ
_____ К.Ю. Мелконян

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой ИЯТ
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры
от «__» _____ 202__ г.
протокол № __
Зав. кафедрой _____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «__» _____ 202__ г.
протокол № __
Председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2024 г.

Содержание

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5.1. Содержание дисциплины.....	5
5.2. Структура дисциплины	7
5.3. Практические занятия и семинары	7
5.4. Лабораторные работы	8
5.5. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа).....	8
5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины	8
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	8
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ	9
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	11
8.1. Основная литература.....	11
8.2. Дополнительная литература	11
8.3. Программное обеспечение.....	11
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы .	11
8.5. Методические указания и материалы по видам занятий.....	11
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	15

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность» являются:

- изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса;
- изучение влияния различных факторов на процесс обслуживания клиентов;
- получение способности выбирать ресурсы и средства для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина ОП.04 Сервисная деятельность относится к Общепрофессиональному циклу, Обязательная часть. Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Основы экономики, менеджмента и маркетинга	Управление проектами
	Управление персоналом в жилищно-коммунальном хозяйстве
	Основы предпринимательской деятельности

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

а) общие (ОК)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умения: планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; владеть навыками планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором необходимо планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

В результате освоения дисциплины студент должен:

1) Знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие "контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- культуру обслуживания потребителей; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

2) Уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 44 часа.

для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		4
Аудиторные занятия (всего)	44	44
в том числе:		
Лекции (Л)	22	22
Практические занятия (ПЗ)	-	-
Семинары (С)	22	22
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Консультации	-	-
Промежуточная аттестация	-	-
Самостоятельная работа (всего) (СР)	-	-
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	-	-
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	зачет	зачет
Общая трудоемкость, час	44	44

(ООО)* - на базе среднего общего образования

(ООО)** - на базе основного общего образования

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	
1.1.	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Состояние сферы услуг в дореволюционной России</p>
1.2.	Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения и период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.</p>
2.	Услуга как специфический продукт	
2.1.	Сущность услуги как специфического продукта	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Анализ различных взглядов и концепций на потребности человека и роли сервиса в удовлетворении этих потребностей. Сравнительный анализ разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений</p>
2.2.	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг. Продвижение услуг.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Разработка мероприятий по продвижению услуг</p>
3.	Организация сервисной деятельности	
3.1.	Организация обслуживания	Содержание учебного материала

	потребителей услуг	Понятие и содержание сервисных технологий. Способы и формы оказания услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.
3.2.	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности; особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между субъектами. Культура сервиса и ее составляющие. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Моделирование конфликтных ситуаций в трудовом коллективе и способов их разрешения в процессе профессиональной деятельности. Моделирование и анализ ситуаций с позиций норм и правил профессионального поведения и этикета</p>
3.3.	Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации Правила предоставления коммунальных услуг. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности</p> <p>Практические занятия</p> <p>Деловая игра «Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг».</p> <p>Деловая игра «Прием заявок аварийно-диспетчерской службы».</p>
4	Качество услуг	
4.1.	Показатели качества и уровня обслуживания населения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей от качества услуг</p> <p>Практические занятия</p> <p>Определение критериев качества оказываемых услуг</p>
4.2.	Пути повышения качества услуг и	Содержание учебного материала

	обслуживания населения	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.
		Практические занятия
		Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей услуг на конкретном примере

5.2. Структура дисциплины

для очной формы обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ (С)	ЛР	СР
1	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	4	2	2	-	-
2	Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	4	2	2	-	-
3	Сущность услуги как специфического продукта	4	2	2	-	-
4	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	4	2	2	-	-
5	Организация обслуживания потребителей услуг	4	2	2	-	-
6	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса.	4	2	2	-	-
7	Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	4	2	2	-	-
8	Показатели качества и уровня обслуживания населения	8	4	4	-	-
9	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	8	4	4		
	Общий объем	44	22	22	-	-

5.3. Практические занятия и семинары

для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1	1	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	2
2	2	Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках.	2
3	3	Сущность услуги как специфического продукта	2
4	4	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	2
5	5	Организация обслуживания потребителей услуг	2
6	6	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса.	2
7	7	Нормативные документы по обслуживанию населения и	2

		регулирование отношений в сервисной деятельности	
8	8	Показатели качества и уровня обслуживания населения	4
9	9	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	4

5.4. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.5. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрены

5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

Не предусмотрены

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Технология разноуровневого (дифференцированного) обучения – предполагает осуществление познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей, возможностей и интересов, поощряя их реализовывать свой творческий потенциал. Создание и использование диагностических тестов является неотъемлемой частью данной технологии.

- Технология модульного обучения – предусматривает деление содержания дисциплины на достаточно автономные разделы (модули), интегрированные в общий курс.

- Технология индивидуализации обучения – помогает реализовывать личностно-ориентированный подход, учитывая индивидуальные особенности и потребности учащихся.

- Технология обучения в сотрудничестве – реализует идею взаимного обучения, осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач.

- Игровая технология – позволяет развивать навыки рассмотрения ряда возможных способов решения проблем, активизируя мышление студентов и раскрывая личностный потенциал каждого учащегося.

- Технология развития критического мышления – способствует формированию разносторонней личности, способной критически относиться к информации, умению отбирать информацию для решения поставленной задачи.

- Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) - расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы учащихся и повышению познавательной активности.

- Интернет-технологии – предоставляют широкие возможности для поиска информации, разработки международных научных проектов, ведения научных исследований.

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Для очной формы обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые активные и интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	С	Компьютерная презентация	2

4	С	Компьютерная презентация	2
5	С	Компьютерная презентация	2

Практическая подготовка обучающихся

Для очной формы обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Виды работ	Количество часов
4	С	Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	2
5	С	Организация обслуживания потребителей услуг	2
6	С	Психологическая и этическая культура сервиса.	2

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям ОПОП по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома создаются фонды оценочных средств (комплект оценочных материалов).

1. Примерные вопросы для устного опроса:

1. История развития сервисной деятельности в доиндустриальную, индустриальную и постиндустриальную эпохи.
2. Сервис как деятельность Сервис как потребность Сервис как услуга
3. Противоречия сервисной деятельности
4. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, сервис
5. Типология услуг
6. Характеристики услуги
7. Инфраструктура сферы услуг
8. Диверсификация услуг
9. Этапы обслуживания потребителей
10. Понятие "контактная зона".

2. Примерные задания практических работ

Раздел 1.

1. Основная функция сервиса
2. Эволюция сервисной деятельности
3. Инфраструктура и индустрия сферы услуг
4. Потребности потребителей. Трансформация потребностей потребителей

Раздел 2

1. Определение понятия «услуга»
2. Различные типы классификации услуг. Сопоставление разных типов классификаций
3. Диверсификация услуг с учетом различных факторов
4. Жизненный цикл услуги
5. Качество услуг. Критерии качества услуг. Сопоставление критериев качества товаров и услуг

Раздел 3

1. Взаимодействие между работником контактной зоны и потребителем
2. Основы профессионального поведения сервисанта в контактной зоне
3. Требования к профессиональному поведению сервисанта в контактной зоне

4. Культура общения сервисанта и потребителя в контактной зоне
5. Этапы совершения заказа потребителем
6. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа
7. Поведение потребителя (индивидуального и коллективного)
8. Модель принятия решения потребителем
9. Факторы влияния на поведение потребителя
10. Понятие «Новая» услуга
11. Прогрессивные формы обслуживания
12. Индивидуальное обслуживание
13. Правовое обеспечение сервисной деятельности

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ для промежуточной аттестации

1. История развития сервисной деятельности в доиндустриальную, индустриальную и постиндустриальную эпохи.
2. Сервис как деятельность Сервис как потребность Сервис как услуга
3. Противоречия сервисной деятельности
4. Основные понятия сервисной деятельности: услуга, сервис
5. Типология услуг
6. Характеристики услуги
7. Инфраструктура сферы услуг
8. Диверсификация услуг
9. Этапы обслуживания потребителей
10. Понятие "контактная зона".
11. Особенности оснащения контактной зоны предприятий
12. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны
13. Требования к речи и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне
14. Профессиональное поведение работников контактной зоны. Социальная роль.
15. Проблема конфликтных ситуаций в процессе общения с покупателем. Причины конфликта.
16. Клиенты и их потребности. Тенденции в развитии потребностей у клиентов.
17. Модель выбора и приобретения услуг потребителем.
18. Критерии, лежащие в основе потребительского выбора исполнителя услуги и самой услуги.
19. Роль социальных, этнических, профессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания потребителей.
20. Качество услуг и качество обслуживания потребителей. Пять подходов к определению качества услуг
21. Критерии качества товаров и услуг по Д.Гарвину.
22. Тактика и стратегия коммуникаций с потребителем
23. Учет особенностей социальных, этнических, профессиональных и культурных факторов в процессе разработки и реализации услуг
24. Модель расхождения качества услуг
25. Модель поведения потребителя по Хоукинсу, Бесту и Кони
26. Участники процесса коллективной покупки товаров и услуг. Факторы, влияющие на коллективных заказчиков
27. Новые виды услуг
28. Прогрессивные формы обслуживания.
29. Жизненный цикл услуги
30. Прямое и косвенное государственное регулирование сервисной деятельности

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ. Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

8.2. Дополнительная литература

2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/545399>

3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18698-7. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/545392>



8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

- 1.) Официальный сайт Министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края – <http://mingkhsk.ru/>
- 2.) Портал «Реформа ЖКХ» – <https://www.reformagkh.ru/>
- 3.) Портал «ЖКХ» – <https://zhkh.su/>
- 4.) Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства – <https://dom.gosuslugi.ru/#!/main>
- 5.) Онлайн калькулятор расчета коммунальных платежей – <https://raschetgkh.ru/online-kalkulyator-rascheta-kommunalnykh-platezhej.html>
- 6.) Калькулятор коммунальных услуг – http://eias.fas.gov.ru/calc_ku/
- 7.) Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>
- 8.) Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>
- 9.) Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>
- 10.) Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>

8.5. Методические указания и материалы по видам занятий

1. Компьютерные презентации.

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вывешенном в аудитории.

Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звукорядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;
- непрерывно выполняющиеся презентации.

Интерактивная презентация - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

Презентация со сценарием - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

В **непрерывно выполняющихся презентациях** не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:

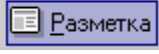

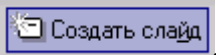






- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.





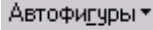











Затем нужно выбрать **программу разработки презентации**. Каждая из существующих программ такого класса обладает своими собственными индивидуальными возможностями. Тем не менее между ними есть много общего. Каждая такая программа включает в себя *встроенные средства создания анимации, добавления и редактирования звука, импортирования изображений, видео, а также создания рисунков*. Программа PowerPoint, входящая в программный пакет Microsoft Office, предназначена для создания презентаций. С ее помощью пользователь может быстро оформить доклад в едином стиле, таким образом, значительно повысив степень восприятия предоставляемой информации аудиторией. Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в Power Point, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

Критерии оценки презентации

1. Содержание презентации:
 - раскрытие темы
 - подача материала (обоснованность разделения на слайды)
 - наличие и обоснованность графического оформления (фотографий, схем, рисунков, диаграмм)
 - грамотность изложения
 - наличие интересной дополнительной информации по теме проекта
 - ссылки на источники информации (в т.ч. ресурсы Интернет)
2. Оформление презентации
 - единство дизайна всей презентации
 - обоснованность применяемого дизайна
 - единство стиля включаемых в презентацию рисунков
 - применение собственных (авторских) элементов оформления
 - оптимизация графики
3. Обоснованное использование эффектов мультимедиа: графики, анимации, видео, звука.
4. Навигация: наличие оглавления, кнопок перемещения по слайдам или гиперссылок.
5. Доклад на заданную тему с использованием презентации.

Основные приемы создания и оформления презентации

Поставленная задача	Требуемые действия
Создать новую презентацию без помощи мастера и применения шаблона	Запустите Power Point. В окне диалога Power Point в группе полей выбора Создание презентации выберите Новая презентация .
Выбрать разметку слайда	В окне диалога Создать слайд выберите мышью требуемый вариант разметки. После выбора Новая презентация окно диалога Разметка слайда появляется автоматически. Если Вы хотите сменить разметку имеющегося слайда, то выполните команду Формат/Разметка слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели Форматирование  .
Применить шаблон дизайна	В меню Формат выберите команду Оформление слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели Форматирование  .
Вставить новый слайд	Откройте тот слайд, после которого Вы хотите вставить новый, и выполните команду Вставка/Создать слайд (Ctrl + M) или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели Форматирование  .
Переместиться между слайдами	Воспользуйтесь бегунком или кнопками вертикальной полосы прокрутки или клавишами Page Down, Page Up. Перемещая бегунок можно по всплывающей подсказке определить, на каком слайде остановиться.
Активизировать панель Рисование	Выполните команду Вид /Панели инструментов/Рисование
Ввести текст в произвольное место слайда	Выберите на панели Рисование инструмент Надпись  и установите текстовый курсор в нужное место или меню Вставка/Надпись .
Отредактировать имеющийся текст	Щелкните по тексту, установите текстовый курсор в нужное место и внесите исправления или добавления.
Удалить текст вместе с рамкой	Щелкните по тексту, затем щелкните непосредственно по рамке и нажмите клавишу Delete .
Изменить шрифт или размер шрифта	Воспользуйтесь командой Формат/Шрифт или раскрывающимся списком шрифтов/размеров панели инструментов  18 
Изменить цвет шрифта	Выполните команду Формат/Шрифт или выберите кнопку Цвет текста  панели Форматирование (Рисование) .
Выбрать стиль оформления шрифта	Воспользуйтесь командой Формат/Шрифт или кнопками панели инструментов  : полужирный, курсив, подчеркнутый, тень.
Выровнять набранный текст относительно рамки	Воспользуйтесь командой Формат/Выравнивание/По левому краю (Ctrl + L); По центру (Ctrl + E); По правому краю (Ctrl + R); По ширине или кнопками панели инструментов  Форматирование .

Выбрать цвет и тип линии для рамки, подобрать заливку	Выделите рамку (или установите курсор в текст, введенный в рамку) и выполните команду Формат  ... В появившемся диалоговом окне установите цвет заливки, тип линии и ее цвет. Также можно воспользоваться кнопками панели Рисование :  – заливка;  – цвет линии;  – тип линии.
Активизировать панель Автофигуры	Выберите команду Вставка/Рисунок/Автофигуры или воспользуйтесь кнопкой панели Рисование 
Нарисовать объект	Активизируйте панель Рисование , выберите соответствующий инструмент (линия, овал, прямоугольник и т.д.) и «растяните» фигуру на слайде, протаскивая курсор.
Изменить цвет объекта	Выделите объект и выполните команду Формат  ... или воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – цвет линии.
Настроить тень объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – Стиль тени .
Настроить объем объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – Объем .
Повернуть объект на какой-либо угол	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели Рисование Действия/Повернуть/отразить/Свободное вращение , а затем переместите мышью угол объекта в направлении вращения.
Сгруппировать объекты	Выделите все объекты, подлежащие группировке и выполните команду Группировка/Группировать контекстного меню выделенных объектов.
Художественная надпись	Воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – Добавить объект WordArt .
Вставить звук	Выберите команду меню Вставка/Фильмы и звук/Звук из коллекции картинок; Звук из файла .
Настроить анимацию	В режиме слайдов щелкните объект, который хотите анимировать. В меню Показ слайдов выберите команду  Настройка анимации... или соответствующую команду контекстного меню выбранного объекта. Выберите нужные элементы панели Настройка анимации .
Установить масштаб рабочего слайда в среде Power Point	На панели Стандартная среды Power Point установить необходимый масштаб просмотра из раскрывающегося списка  46%
Способ представления документа (т.е. презентации .ppt) в окне приложения Power Point	Документ Power Point может отображаться в окне приложения тремя способами: в виде слайдов, в режиме структуры, в режиме сортировщика слайдов. Для изменения способа представления достаточно выбрать соответствующую команду в меню Вид или щелкнуть по одной из трех кнопок в левой части горизонтальной полосы прокрутки:  – показ слайдов (с текущего слайда);  – обычный режим;  – режим сортировщика слайдов.
Провести демонстрацию	Выполните команду Вид/Показ слайдов (F5) или воспользуйтесь кнопкой  .

Перейти к следующему слайду в процессе демонстрации	Воспользуйтесь щелчком мыши, клавишами Enter, Пробел; Page Down, Page Up или клавиши навигации курсора (□□□): переход вперед/назад по галерее слайдов; Home – переход к самому первому слайду; End – переход к самому последнему слайду.
Провести демонстрацию, не запуская Power Point	Найдите свой файл, выделите и вызовите контекстное меню нажатием правой кнопки мыши. В контекстном меню выберите команду Показать .

Сохраняется презентация в файле с расширением .ppt.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.