

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

Утверждаю
Декан СПФ **СОЦИАЛЬНО-ПСИХ**
Т.В. Поштарева
«28» октября 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Техника предприятий социокультурного сервиса»

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы: Социокультурный сервис
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана
Канд. техн. наук, доцент
А.В. Чернышов

Согласована
зав. кафедрой ИЯТ
Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 3
Зав. кафедрой
Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 2
Председатель УМК
Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2020 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Занятия семинарского типа	6
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	7
5.5. Самостоятельная работа	7
6. Образовательные технологии	8
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	8
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
8.1. Основная литература	8
8.2. Дополнительная литература	8
8.3. Программное обеспечение	8
8.4. Профессиональные базы данных	9
8.5. Информационные справочные системы	9
8.6. Интернет-ресурсы	9
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	9
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	16
Приложение	18

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Техника предприятий социокультурного сервиса» знакомство студентов с основами деятельности в социально-культурной сфере, со спектром социальных технологий, используемых в гостиничном и ресторанном сервисе, курортном деле и туризме, использование технических средств в оказании социально-культурных услуг

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.В.2. «Техника предприятий социокультурного сервиса» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины Блока 1 Дисциплины (модули) образовательной программы 43.03.01 Сервис (Социокультурный сервис).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Экспертиза и диагностика предприятий сервиса	Инновации в социокультурном сервисе Компьютерные технологии в социокультурном сервисе Технологии и организация услуг питания Технологии и организация гостиничных услуг Корпоративная культура и имидж организации Информационная безопасность и защита информации

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-1. Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
	Уметь: анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса
	Владеть: навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часа.
Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		7
Контактная работа (всего)	40	40
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	20	20
из них		
– лекции	20	20
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		

– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	20	20
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	68	68
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, коллоквиумами т.д.)	68	68
Подготовка к аттестации		
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		Диф. зачет

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		7
Контактная работа (всего)	12,3	12,3
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	6	6
из них		
– лекции	6	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	6	6
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	6	6
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
Самостоятельная работа (всего) (СР)	95,7	95,7
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, коллоквиумами т.д.)	92	92
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		Диф.зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе	Основные определения техники в социокультурном сервисе. Инновации техники в социокультурном сервисе.
2	Организация управления гостиничным сервисом в России	Организация управления гостиничным сервисом в России и за рубежом. Применение техники, используемой при управлении гостиничным сервисом.
3	Основные виды технологий в социокультурном сервисе	Сравнительные характеристики технологий, принципы выбора технологий, преимущества использования универсальных, передовых технологий.
4	Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса	Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса. Техническое оснащение гостиничных комплексов.
5	Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса	Техника обеспечения жизнедеятельности гостиничных, развлекательных комплексов. Классификация оборудования для ресторанов, кафе и баров.
6	Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса	Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса. Эволюция технологических процессов на предприятиях социокультурного сервиса. Инжиниринг- понятие и сущность.
7	Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе.	Направления технического прогресса на предприятиях социокультурного сервиса. Механизация и автоматизация труда на предприятиях социокультурного сервиса. Комплексная механизация. Организационная техника.
8	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	Техническое оснащение развлекательных комплексов, световое, цветное, шумовое оснащение, музыкальные техника на предприятиях социокультурного сервиса, технологии музыкально-развлекательных программ и спецэффектов.

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе	12	2	-	2	-	8
2	Организация управления гостиничным	16	4	-	4	-	8

	сервисом в России						
3	Основные виды технологий в социокультурном сервисе	12	2	-	2	-	8
4	Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса	16	4	-	4	-	8
5	Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса	12	2	-	2	-	8
6	Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса	13	2	-	2	-	9
7	Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе.	14	2	-	2	-	10
8	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	13	2	-	2	-	9
	Общий объем	108	20		20		68

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе	20	2	-	-	-	18
2	Организация управления гостиничным сервисом в России	20	-	-	2	-	18
3	Основные виды технологий в социокультурном сервисе	20	2	-	-	-	18
5	Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса	21	-	-	2	-	19
8	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	23	2	-	2	-	19
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	-	-
	Общий объем	108	6		6		92

5.3. Занятия семинарского типа

очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Предмет и сущность техники в социокультурном сервисе	2
2	2	ПР	Организация управления гостиничным сервисом в России	4
3	3	ПР	Основные виды технологий в социокультурном сервисе	2
4	4	ПР	Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса	4
5	5	ПР	Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях	2

			социокультурного сервиса	
6	6	ПР	Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса	2
7	7	ПР	Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе.	2
8	8	ПР	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	2

заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	2	ПР	Организация управления гостиничным сервисом в России	2
2	5	ПР	Техника и технология обеспечения комфортных условий на предприятиях социокультурного сервиса	2
3	8	ПР	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)
не предусмотрено

5.5. Самостоятельная работа

очная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	8
2	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	8
3	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	8
4	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	8
5	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	8
6	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	9
7	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	10
8	Проработка и повторение лекционного материала.	9

заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	18
2	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	18

3	Проработка и повторение лекционного материала.	18
5	Подготовка к практическим занятиям.	19
8	Проработка и повторение лекционного материала.	19
	Подготовка к аттестации	4

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При чтении лекций используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint. На практических занятиях студенты представляют результаты выполнения самостоятельной работы, подготовленные с помощью программного приложения MicrosoftOffice. При выполнении практических заданий студентами используется программное обеспечение: ОС Windows и MSOffice.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО/ЗФО
1,3	Л	Лекция-визуализация-диалог	4/2
4	ПР	Коллективное обсуждение результатов работ	4/-

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств(оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Нуруллина, Г. Н. Технические средства предприятий сервиса : учебное пособие / Г. Н. Нуруллина, Ю. В. Терехина, Р. В. Кадыров. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 112 с. — ISBN 978-5-7882-2621-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/100628.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.2. Дополнительная литература

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

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

8.4. Профессиональные базы данных

База данных «Стратегическое управление и планирование» – <http://www.stplan.ru>
База данных отелей по всему миру. - <https://ru.hotels.com/skidki-na-oteli/>
База документов и нормативных актов для гостиницы - <http://file.prohotel.ru/>
Главный интернет-портал Индустрии гостеприимства и питания. – <http://www.horeca.ru/>

8.5. Информационные справочные системы

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека
Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – <http://www.consultant.ru/>

8.6. Интернет-ресурсы

Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>
Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>
Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>
Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>
Административно-управленческий портал – www.aup.ru/management

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Материалы учебно-методического обеспечения самостоятельной работы приведены в методических указаниях к самостоятельной работе студентов.

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Студент должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия - это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то, что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Методические указания по ведению конспектов лекций и работе с ними

Конспект- это краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план тезисы, выписки, цитаты. Конспект, в отличие от тезисов воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними. В конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального творчества. Он читает свой авторский курс со своей логикой и со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят освещение сложные вопросы Федерального образовательного стандарта, которые вызывают затруднения у студентов.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций,

которую в устной или письменной форме представляет студентам при первой встрече. В создании своего авторского лекционного курса преподаватель руководствуется двумя документами – Федеральным государственным образовательным стандартом и Учебной программой. Кафедра не допускает стандартизации лекционных курсов. Именно поэтому в учебно-методическом пособии отсутствует подробный план лекционного курса, а дана лишь его тематика, носящая для лекторов рекомендательный характер.

Алгоритм составления конспекта:

Определите цель составления конспекта.

Читая изучаемый материал, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.

Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.

Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.

В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы "ступеньками" подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

Используйте реферативный способ изложения (например: "Автор считает...", "раскрывает...").

Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Методические указания по выполнению практических заданий

1. Ответы на вопросы проблемного характера

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего студента к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

- 1) Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать ее суть;
- 2) Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
- 3) Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение, способствует переводу из мировоззренческого плана восприятия в сферу формирования внутренних убеждений и активизации принципа деятельностного отношения к действительности.

2. Выполнение задания в форме аргументированного эссе

Практическое задание, в котором предлагается представить ответ на поставленный вопрос в форме эссе, используется для обучения студентов умению письменного аргументирования своих суждений и доводов по определенной проблеме. Это способствует развитию определенных навыков: критического мышления, логического структурирования и последовательного изложения аргументирующего материала; упорядоченности организации мыслительной деятельности; ясности самовыражения и т.д.

Работа по написанию эссе является вполне традиционным видом учебных заданий. Эссе (фр. *essai* – попытка, очерк) представляет собой особенный жанр философской, литературно-критической, историко-биографической прозы. Особенность состоит в том, что это небольшое по объему прозаическое произведение (5-7 страниц) выполняется в свободной композиции и предполагает выражение индивидуального впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующие на определенную или исчерпывающую трактовку предмета.

Задача состоит в том, чтобы раскрыть проблему (вопрос) в сугубо личностном ключе, найти точки соприкосновения с собственным жизненным и духовным опытом, отразить глубину собственную переживаний и размышлений, по поводу различных философско-мировоззренческих проблем, лежащих в основе жизненного мира личности, например, добра и зла, смысла жизни, свободы и ответственности, счастья, свободы и т. п. Эссеистический стиль допускает образность, афористичность, лиричность, эмоциональность в изложении собственных взглядов на проблему с обязательным соблюдением требования их письменной аргументации.

Алгоритм выполнения задания:

- 1) В поставленном вопросе определить ключевую проблему;
- 2) Проработать идею, выражающее собственное отношение к проблеме и поддержать ее доказательствами из соответствующих источников. Для аргументации необходимы ссылки точки зрения, цитаты других авторов, которые призваны усилить выдвинутые студентом аргументы.
- 3) Процесс выработки четкого и убедительного аргумента, подкрепленного логическим и последовательным интегрированием собранных материалов.

Структура аргументированного эссе включает в себя определенные составляющие:

а) Введение.

Во введении эссе сначала формулируется вводное утверждение (это особое, привлекающее внимание высказывание или вопрос, цитата или другие фактический

материал, способное захватить, привлечь к себе внимание читателя) и далее приводится тезисное утверждение, которое способно выступить в роли некой направляющей последующего хода рассуждений, требующих аргументации.

б) Презентация довода предполагает определенное преподнесение доводов и последовательное предоставление доказательств ранее заявленных положений.

в) Ожидание возражений. Для усиления аргументации следует рассмотреть и ожидаемые возражения, применяя практику противоречия, тем самым совершенствуя критическое мышление, моделируя ситуации дискуссии, принимая во внимания, что другие точки зрения по данному вопросу не только существуют, но и имеют определенное обоснование. Следует указать на слабые или противоречивые, неоднозначные места в приводимых точках зрения в качестве противоположных по отношению к собственной позиции.

г) Вывод должен включать синтез аргументации, повторное формулирование тезиса и заключительное утверждение.

Методические указания по организации самостоятельной работы студента

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к экзамену, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование

и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к лабораторным практикумам по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том

случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

На промежуточной аттестации определяется качество и объем усвоенных студентами знаний, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения, а также умение работать с нормативными документами в рамках дисциплины. Она может проводиться в устной или письменной формах. Форму проведения определяет кафедра.

Подготовка к промежуточной аттестации – процесс индивидуальный. Тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех. Залогом успешной сдачи промежуточной аттестации является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение семестра. Подготовку желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины.

Целесообразно пошаговое освоение материала, выполнение различных заданий по мере изучения соответствующих содержательных разделов дисциплины. Если, готовясь к промежуточной аттестации, вы испытываете затруднения, обращайтесь за советом к преподавателю, тем более что при систематической подготовке у вас есть такая возможность.

Готовясь к промежуточной аттестации, лучше всего сочетать повторение теоретических вопросов с выполнением практических заданий. Требования к знаниям студентов определены федеральным государственным образовательным стандартом и рабочей программой дисциплины.

Цель промежуточной аттестации — проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации, дефиниций и категорий права. Оценке подлежат правильность и грамотность речи студента, а также его достижения в течение семестра.

Дополнительной целью промежуточной аттестации является формирование у студентов таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, принципиальность, самостоятельность. Таким образом, проверяется сложившаяся у студента система знаний по дисциплине, что играет большую роль в подготовке будущего специалиста, способствует получению им фундаментальной и профессиональной подготовки.

При подготовке к промежуточной аттестации важно правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время подготовки к студентам также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение триместра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы ее развития.

Самостоятельная работа по подготовке к промежуточной аттестации во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачет, так, чтобы за предоставленный для подготовки срок он смог равномерно распределить приблизительно равное количество вопросов для ежедневного изучения (повторения). Важно, чтобы один последний день (либо часть его) был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить усвоение материала.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к материально-техническому обеспечению 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 (электронно-библиотечная система– <http://www.iprbookshop.ru> / <https://urait.ru>).

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 может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

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

В целях доступности получения высшего 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.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
по дисциплине «Техника предприятий социокультурного сервиса»**

1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Результаты обучения (код и наименование)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
ПК-1. Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий			
Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Трактовка понятий клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	Правильность трактовки понятий клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности	устный опрос
Уметь: анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса	Использование умений анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса	Правильность и полнота использования умений анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса	устный опрос, защита практической работы
Владеть: навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий	Применение навыков организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий	Правильность и полнота применения навыков организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий	устный опрос, защита практической работы
Промежуточная аттестация			Диф. зачет

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

2.1 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода устного опроса, оценки практических заданий.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Методическое описание подготовки и проведения практических заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями. Время решения практических заданий указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения диф. зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения диф. зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время диф. зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

3. Типовые контрольные задания

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Перечень типовых практических заданий

Практическое задание № 1.

Сфера услуг – один из секторов экономики, и ее состояние всегда зависит от развития остальных секторов. Изменения в сервисной деятельности всегда были составной частью развития мировой экономики. Рассмотрим кратко состояние сферы услуг на трех больших этапах развития цивилизации: в доиндустриальном, индустриальном и формирующемся постиндустриальном обществе. 1. В доиндустриальном обществе (рабовладельческая, феодальная формации и ранние стадии

развития капитализма) промышленность либо еще не возникла, либо давала работу намного меньшему числу людей, чем сельское хозяйство. Наиболее распространенные профессии – сельскохозяйственные работники и домашние слуги. Именно домашняя прислуга занимала основное место в сфере услуг. Американский экономист Джон Гэлбрейт так описывал особенности сервиса в эту эпоху: «В доиндустриальную эру очень большая часть несельскохозяйственной экономической деятельности сводилась к личному обслуживанию одного человека другим. Сюда относилось приготовление пищи, присмотр за гардеробом, помощь в личном туалете и гигиене, услуги в области образования, развлечения, физическая защита человека, удовлетворение сексуальной потребности и многочисленные другие услуги одного лица непосредственно другому». Имело место значительная занятость в сфере услуг, остающихся в своем большинстве личными услугами. Поскольку работники зачастую довольствуются платой, достаточной лишь для пропитания, работа по дому дешева и крайне распространена.

Прислугу держали все более или менее состоятельные люди. Сложился огромный слой, даже класс людей, профессионально выполняющий функции домашних слуг иногда на протяжении многих поколений. У этого класса сформировался свой образ жизни, традиции и привычки. В пьесах У. Шекспира, романах Ч. Диккенса, в произведениях А.С. Пушкина, Н.В. Гоголя, Ф.М. Достоевского и других великих писателей глубоко раскрыта психология слуги. Стремясь подчеркнуть унижение человеческого достоинства, связанное с домашним обслуживанием в доиндустриальном обществе, обычно говорят о «холопстве», «холуйстве», «лакействе», «лакейских замашках» и других подобных деформациях личности человека-слуги.

2. В индустриальном, т. е. зрелом капиталистическом и социалистическом обществе, развитие промышленности привело к резкому сокращению численности домашней прислуги. Главная задача экономики в эту эпоху – массовое производство товаров. Фабричное производство создало новую социальную среду, в которой рабочий делил обезличенное подчинение хозяину с множеством других как он наемных работников. Механизация производства и классовая борьба постепенно привели к тому, что зарплата фабричных рабочих стала превышать плату за личную службу. В индустриальном обществе все, что связано с личностью работника, также претерпевает радикальные изменения. Работник трудится уже не в соответствии с традиционными нормами или заветами предков, а в соответствии с профессиональной подготовкой, уровнем квалификации, ростом общей культуры. Формируется новый образ жизни граждан. На первый план социальной практики выходят индустриальные способы возведения типового жилья, производство и покупка пищевых продуктов, товаров повседневного спроса, изготовленных посредством машинных технологий. Речь идет о полуфабрикатах, бытовых приборах, мебели, одежде, устройствах, облегчающих ведение домашнего хозяйства и позволяющих проводить свободное время вдали от дома. У человека появляется фиксированное свободное время не только в конце недели, но и отпускное время в течение года. В этой ситуации заботой человека становится эффективное использование свободного времени на восстановление сил, на общение с близкими людьми, на развлечения. Все это создает предпосылки для появления масштабного сегмента сервиса – сферы досуга и рекреации. Таким образом, в результате индустриализации сервисная активность получает колоссальный импульс развития, вырабатывая внутри себя новые формы самоорганизации и многообразных услуг современного типа. Сервисная деятельность обретает возможность порождать новые социокультурные потребности и тем самым увеличивать объемы потребительского рынка. Во многих отраслях обслуживания происходит становление индустрии «сервиса», которая предполагает тесное переплетение технологий обслуживания с технологиями промышленного производства.

3. Постиндустриальное общество начало формироваться в промышленно развитых странах во второй половине XX века. Главным видом деятельности в нем становится уже

не производство товаров, а обработка информации и оказание услуг. Поэтому постиндустриальный этап развития цивилизации определяют как «информационное общество» и «экономику услуг». Получают распространение новые виды услуг: гуманитарные – образование, здравоохранение, социальные службы и профессиональные услуги – анализ и планирование, дизайн, программирование и т. д. Переход от индустриального общества к постиндустриальному включает в себя три последовательных этапа развития сервисной деятельности.

1. Развитие промышленности приводит к распространению преимущественно транспортных услуг и вообще услуг, связанных с движением товаров. 2. В условиях массового потребления благ начинается рост сферы распределения (оптовая и розничная торговля), финансовых услуг, операций с недвижимостью и услуг страхования. 3. Начинает снижаться доля семейного дохода, расходуемая на питание. Высвободившиеся средства население использует сначала на приобретение товаров длительного пользования (одежда, автомобили) и недвижимости, а затем – на предметы роскоши, отдых и досуг. Расширяется сфера личных услуг: сети ресторанов, отелей, автомастерских, индустрия развлечений и отдых. Резко усиливается интерес к здоровью и образованию.

Вопрос. Определите основные виды услуг, характерные для данных этапов, а также дайте характеристику субъекту, оказывающему услуги. Результаты оформите в табл. 1.1.

Таблица 1.1

Характеристика основных этапов развития общества

Этап развития	Услуги, характерные для этапа развития	Характеристика субъекта, оказывающего услуги, и эволюция отношений к нему со стороны общества
1.		
2.		
3.		

Практическое задание 2. Политика царского правительства конца XVIII – первой половины XIX века постепенно расширяла список видов обслуживающей деятельности в России. Какими из них могли пользоваться высшие слои населения, какими – низшие? (табл. 1.2).

Практическое задание 3. Тенденции развития отраслей сферы материального производства и связанных с ними технологий способствуют созданию и развитию сферы услуг. В табл. 1.3 приведены основные отрасли материального производства. Необходимо определить отрасли сферы услуг, сформировавшиеся и получившие свое развитие в современном обществе.

Таблица 1.2

Услуги, потребляемые высшими и низшими слоями населения конца XVIII – первой половины XIX века

Услуги	Высшие слои населения	Низшие слои населения
1. Образовательные		
2. Курьерские		
3. Транспортные		
4. Торгово-ремесленные		
5. Театральные		
6. Музейные		
7. Знахарские		
8. Банно-прачечные		
.....		

Практическое задание 4. Определите, какие услуги-заменители могут удовлетворить существующие потребности. Данное задание необходимо рассмотреть на примере спортивно-оздоровительного комплекса. Результаты оформите в табл. 1.4.

Таблица 1.3

Взаимосвязь отраслей сферы услуг и материального производства

Отрасль материального производства, технологии	Сфера услуг
1. Пищевая	Транспорт, торговля, общественное питание, образование
2. Автомобилестроение	
3. Фармацевтика	
4. Сельское хозяйство	
5. Строительство	
6. Машиностроение	
7. Полиграфия	
8. Авиация	
9. Электроэнергетика	
10. Радиоэлектроника	
...	

Практическое задание 5. В табл. 1.5 приведены тенденции в развитии сервисных услуг, а также конкретные шаги и направления развития. Приведите примеры.

Тенденции и направления развития сервисных услуг

Тенденции современного сервиса	Конкретные шаги и направления	Примеры
Экономичность	<ul style="list-style-type: none"> • Простота в обслуживании • Уменьшение персонала • Снижение издержек 	
Энергоемкость	<ul style="list-style-type: none"> • Экономия энергоресурсов • Оптимизация работы оборудования • Многофункциональное оборудование 	
Технологичность	<ul style="list-style-type: none"> • Внедрение АСУ • Объединение схожих функций • Новые услуги, системы, материалы • Эргономичность 	
Экологизация	<ul style="list-style-type: none"> • Очистка воздуха, воды, почвы • Качество продуктов питания • СПА-технологии 	
Оптимизация	<ul style="list-style-type: none"> • Эффективное соотношение оборудования, инженерных систем • Комплектация услуг – решение проблемы сезонности • Многопрофильность персонала • Многофункциональность оборудования 	

Критерии и шкала оценки решения практических заданий

Оценка	Критерии
Отлично	Задание выполнено правильно и верно. Продемонстрировано глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив развития технологий производства рекламного продукта. Студент прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения максимального числа участников в дискуссию.
Хорошо	Задание выполнено. Продемонстрировано достаточно полное раскрытие основных направлений и перспектив развития технологий производства рекламного продукта. Студент прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются достаточно содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

Удовлетворительно	Задание выполнено. Продемонстрировано недостаточно полное раскрытие основных направлений и перспектив развития технологий производства рекламного продукта. Студент прогнозировал недостаточно возможных проблем альтернативных вариантов их решения. Недостаточно делаются выводы. Студент не демонстрирует способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Неудовлетворительно	Задание не выполнено. Не продемонстрировано раскрытие основных направлений и перспектив развития технологий производства рекламного продукта. Студент не прогнозировал возможные проблемы и альтернативные варианты их решения. Выводы отсутствуют. Студент не готов к сотрудничеству, не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

3.2. Перечень типовых вопросов к устному опросу

1. Основные определения техники в социокультурном сервисе.
2. Инновации техники в социокультурном сервисе.
3. Техническое оснащение развлекательных комплексов.
4. Световое, цветное, шумовое оснащение.
5. Музыкальные техника на предприятиях социокультурного сервиса.
6. Технологии музыкально-развлекательных программ и спецэффектов.
7. Сравнительные характеристики технологий, применяемые в социокультурном сервисе.
8. Принципы выбора технологий, применяемые в социокультурном сервисе.
9. Преимущества использования универсальных, передовых технологий.
10. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса.
11. Техническое оснащение гостиничных комплексов.
12. Техника обеспечения жизнедеятельности гостиничных комплексов.
13. Техника обеспечения жизнедеятельности развлекательных комплексов.
14. Классификация оборудования для ресторанов, кафе и баров.
15. Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса.
16. Эволюция технологических процессов на предприятиях социокультурного сервиса.
17. Инжиниринг- понятие и сущность.
18. Направления технического прогресса на предприятиях социокультурного сервиса.
19. Механизация и автоматизация труда на предприятиях социокультурного сервиса.
20. Комплексная механизация.
21. Организационная техника.
22. Организация управления гостиничным сервисом в России и за рубежом.
23. Применение техники, используемой при управлении гостиничным сервисом.
24. Использование технических средств в различных службах гостиницы.

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии ответа
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив развития технологий производства рекламного продукта; устанавливает содержательные межпредметные связи. Выдвигаемые им положения

	аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем технологий производства рекламного продукта используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не установлены межпредметные связи; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	В случае, когда обучающийся демонстрирует непонимание развития технологий производства рекламного продукта; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Типовые задания для промежуточной аттестации

3.3. Контрольные вопросы к устному опросу

1. Основные определения техники в социокультурном сервисе.
2. Инновации техники в социокультурном сервисе.
3. Техническое оснащение развлекательных комплексов.
4. Световое, цветное, шумовое оснащение.
5. Музыкальная техника на предприятиях социокультурного сервиса.
6. Технологии музыкально-развлекательных программ и спецэффектов.
7. Сравнительные характеристики технологий, применяемые в социокультурном сервисе.
8. Принципы выбора технологий, применяемые в социокультурном сервисе.
9. Преимущества использования универсальных, передовых технологий.
10. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса.
11. Техническое оснащение гостиничных комплексов.
12. Техника обеспечения жизнедеятельности гостиничных комплексов.
13. Техника обеспечения жизнедеятельности развлекательных комплексов.
14. Классификация оборудования для ресторанов, кафе и баров.

15. Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса.
16. Эволюция технологических процессов на предприятиях социокультурного сервиса.
17. Инжиниринг- понятие и сущность.
18. Направления технического прогресса на предприятиях социокультурного сервиса.
19. Механизация и автоматизация труда на предприятиях социокультурного сервиса.
20. Комплексная механизация.
21. Организационная техника.
22. Организация управления гостиничным сервисом в России и за рубежом.
23. Применение техники, используемой при управлении гостиничным сервисом.
24. Использование технических средств в различных службах гостиницы.

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - дифференцированный зачет

Оценка	Критерии
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся получил оценки «отлично», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,5 и выше.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся получил оценки «отлично» и «хорошо», за 80% и более семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,0 до 4,4.
Удовлетворительно	Оценка удовлетворительно ставится, если обучающийся получил оценки «удовлетворительно», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 3,0 до 3,9.
Неудовлетворительно	Неудовлетворительно ставится, если студент получил оценки за менее чем 80% семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно 2,9 и ниже.