

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

УТВЕРЖДАЮ
Декан СПФ
Т.В. Пошгарева
«25» мая 2021г.

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 – 2021

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

Согласована
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ
Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «24» мая 2021 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «25» мая 2021 г.
протокол № 9
Председатель УМК
Т.В. Пошгарева Т.В. Пошгарева

Ставрополь 2021 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	6
5.3. Занятия семинарского типа	7
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	8
5.5. Самостоятельная работа	8
6. Образовательные технологии	8
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	9
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
8.1. Основная литература	9
8.2. Дополнительная литература	9
8.3. Программное обеспечение	9
8.4. Профессиональные базы данных	9
8.5. Информационные справочные системы	10
8.6. Интернет-ресурсы	10
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	10
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	18
Приложение к рабочей программе дисциплины	19

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Техника предприятий социокультурного сервиса» являются: 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) ОПОП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.1. Организует клиентские базы данных, документооборот предприятия социокультурного сервиса	Знает методы и инструменты работы с базами данных, с источниками маркетинговой информации Знает основы делопроизводства предприятия социокультурного сервиса Умеет работать с деловыми электронными и интернет-источниками, с основными офисными программными пакетами для предприятий социокультурного сервиса Умеет осуществлять бумажный и электронный документооборот предприятия социокультурного сервиса Владет навыками поиска контактных данных потенциальных клиентов предприятия социокультурного сервиса, с внесением в клиентскую базу

	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия социокультурного сервиса	<p>Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций</p> <p>Знает инструменты эффективного осуществления продаж</p> <p>Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках</p> <p>Владет навыками проведения презентация предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет</p>
--	---	---

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

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. Методы и инструменты работы с базами данных, с источниками маркетинговой информации. Инновации техники в социокультурном сервисе.
2	Организация управления гостиничным сервисом в России	Основы делопроизводства предприятия социокультурного сервиса. Организация управления гостиничным сервисом в России и за рубежом. Применение техники, используемой при управлении гостиничным сервисом. Методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций.
3	Основные виды технологий в социокультурном сервисе	Сравнительные характеристики технологий, принципы выбора технологий, преимущества использования универсальных, передовых технологий. Инструменты эффективного осуществления продаж.

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 сервисом в России	16	4	-	4	-	8
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 социокультурного сервиса	2
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	2

			социокультурного сервиса	
3	8	ПР	Техническое и технологическое оснащение социокультурного сервиса	2

5.4. Курсовой проект (курсовая 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

Основные технологии обучения:

- работа с информацией, в том числе с использованием ресурсов сети Интернет;
- подготовка и реализация проектов (мультимедийных презентаций и пр.) по заранее заданной теме;
- исследование конкретной темы и оформление результатов в виде доклада с презентацией;
- работа с текстами учебника, дополнительной литературой;
- выполнение индивидуальных заданий.

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- сбор, хранение, систематизация, обработка и представление учебной и научной информации;
- обработка различного рода информации с применением современных информационных технологий;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование образовательных технологий в рамках ЭИОС для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

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, Консультант плюс, Microsoft Office

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/>

Поисковые системы

<https://www.yandex.ru/>

<https://www.rambler.ru/>

<https://accounts.google.com/>

<https://www.yahoo.com/>

8.6. Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-uchebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный центр информационно- образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)-<https://нэб.рф>

Образовательный портал GeekBrains с доступом к онлайн-обучению (Learning Management System) и к курсам по четырем направлениям: программирование, дизайн, управление и маркетинг - <https://university.geekbrains.ru/>

Деловое информационное пространство РБК - www.rbk.ru

Международная Ассоциация по связям с общественностью (IPRA) -

<https://www.ipra.org/>

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 доказательством 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 триместра. 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 триместра.

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 систематизируются 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. Организация обеспечивает печатными и/или электронными образовательными ресурсами в формах адаптированных к ограничениям их здоровья.

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 обучающегося задания могут выполняться в устной форме.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Техника предприятий социокультурного сервиса»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ,
ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.1. Организует клиентские базы данных, документооборот предприятия социокультурного сервиса	Знает методы и инструменты работы с базами данных, с источниками маркетинговой информации Знает основы делопроизводства предприятия социокультурного сервиса	Устный опрос № 4-6	Контрольные вопросы № 3-5
		Умеет работать с деловыми электронными и интернет-источниками, с основными офисными программными пакетами для предприятий социокультурного сервиса Умеет осуществлять бумажный и электронный документооборот предприятия социокультурного сервиса	Практическое задание № 1, 3	Практическое задание № 8, 11
		Владет навыками поиска контактных данных потенциальных клиентов предприятия социокультурного сервиса, с внесением в клиентскую базу	Практическое задание № 2, 7	Практическое задание № 4
	ПК-1.2. Осуществляет привлечение	Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных	Устный опрос № 11-13	Контрольные вопросы № 21-23

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
	клиентов на предприятия социокультурного сервиса	публичных выступлений и презентаций Знает инструменты эффективного осуществления продаж		
		Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках	Практическое задание № 9	Практическое задание № 5
		Владет навыками проведения презентация предприятия социокультурного сервиса, новостей для размещения в сети Интернет	Практическое задание № 9, 10	Практическое задание № 5

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода оценки практических заданий, уровня подготовки студента при ответе на устном опросе

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

Дифференцированный зачет – это форма промежуточной аттестации, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Дифференцированный зачет для очной формы по дисциплине проводится за счет часов, отведённых на изучение дисциплины.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения по дисциплине.

Для получения зачета необходимо иметь оценки, полученные в рамках текущего контроля успеваемости, по каждой теме, предусмотренной дисциплиной.

В критерии итоговой оценки уровня подготовки обучающегося по дисциплине входят:

уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного рабочей программой;

уровень практических умений, продемонстрированных студентом при выполнении практических заданий;

уровень освоения компетенций, позволяющих выполнять практические задания; логика мышления, обоснованность, четкость, полнота ответов.

Критерии и шкала оценки дифференцированного зачета

Итоговая оценка определяется как средняя арифметическая оценок, полученных в рамках текущего контроля успеваемости, округленная до десятых.

Оценка	Средняя арифметическая
отлично	4,5-5
хорошо	3,5-4,4
удовлетворительно	2,5-3,4
неудовлетворительно	2-2,5

Дифференцированный зачет для заочной формы по дисциплине включает в себя: собеседование преподавателя с обучающимся по контрольным вопросам (не более 5) и 1 практическому заданию.

Контрольные вопросы	Контрольный вопрос — это средство контроля усвоения учебного материала дисциплины. Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме дисциплины.
Практическое задание	Оценочное средство, включающее совокупность условий, направленных на решение практически значимой ситуации с целью формирования компетенций, соответствующих основным типам профессиональной деятельности. Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку правильности решения задания, разбор

	его результатов: кратко изложить его содержание, объяснить суть задания и обосновать собственное решение предложенного задания. В случае вариативности решения задания следует обосновать все возможные варианты решения.
--	---

Перечень контрольных вопросов и практических заданий к дифференцированный зачету, а также критерии и шкала оценки приведены в п. 3. Фонда оценочных средств.

Контрольные вопросы и практические задания к дифференцированному зачету доводятся до сведения обучающихся заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

На ответ обучающегося по каждому контрольному вопросу и практическому заданию отводится, как правило, 3-5 минут.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам дифференцированного зачета, а также вносит эту оценку в аттестационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Типовые практические задания

Практическое задание № 1.

Работа с деловыми электронными и интернет-источниками, с основными офисными программными пакетами для предприятий социокультурного сервиса.

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 развлечение. 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.

Поиск контактных данных потенциальных клиентов предприятия.

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.

Бумажный и электронный документооборот предприятия социокультурного сервиса.

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		
.....		

Критерии и шкала оценивания типовых практических заданий

Оценка	Критерии оценивания выполненного задания
--------	--

отлично	студент самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя понятия дисциплины.
хорошо	студент самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя понятия дисциплины.
удовлетворительно	студент в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия дисциплины.
неудовлетворительно	ставится, если: студент не решил учебно-профессиональную задачу.

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. Методы и инструменты работы с базами данных, с источниками маркетинговой информации.
5. Методы и инструменты работы с источниками маркетинговой информации.
6. Основы делопроизводства предприятия социокультурного сервиса
7. Световое, цветное, шумовое оснащение.
8. Музыкальная техника на предприятиях социокультурного сервиса.
9. Технологии музыкально-развлекательных программ и спецэффектов.
10. Сравнительные характеристики технологий, применяемые в социокультурном сервисе.
11. Методы ведения деловых переговоров.
12. Методы эффективных публичных выступлений и презентаций.
13. Инструменты эффективного осуществления продаж
14. Принципы выбора технологий, применяемые в социокультурном сервисе.
15. Преимущества использования универсальных, передовых технологий.
16. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса.
17. Техническое оснащение гостиничных комплексов.
18. Техника обеспечения жизнедеятельности гостиничных комплексов.
19. Техника обеспечения жизнедеятельности развлекательных комплексов.
20. Классификация оборудования для ресторанов, кафе и баров.
21. Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса.
22. Эволюция технологических процессов на предприятиях социокультурного сервиса.
23. Инжиниринг- понятие и сущность.
24. Направления технического прогресса на предприятиях социокультурного сервиса.
25. Механизация и автоматизация труда на предприятиях социокультурного сервиса.
26. Комплексная механизация.
27. Организационная техника.
28. Организация управления гостиничным сервисом в России и за рубежом.

29. Применение техники, используемой при управлении гостиничным сервисом.

30. Использование технических средств в различных службах гостиницы.

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
отлично	1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
хорошо	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
удовлетворительно	студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
неудовлетворительно	студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

Перечень типовых контрольных вопросов к дифференцированному зачету

1. Основные определения техники в социокультурном сервисе.
2. Инновации техники в социокультурном сервисе.
3. Методы и инструменты работы с базами данных
4. Методы и инструменты работы с источниками маркетинговой информации
5. Основы делопроизводства предприятия социокультурного сервиса
6. Техническое оснащение развлекательных комплексов.
7. Световое, цветное, шумовое оснащение.
8. Музыкальные техника на предприятиях социокультурного сервиса.
9. Технологии музыкально-развлекательных программ и спецэффектов.
10. Сравнительные характеристики технологий, применяемые в социокультурном сервисе.
11. Принципы выбора технологий, применяемые в социокультурном сервисе.
12. Преимущества использования универсальных, передовых технологий.

13. Задачи технического и технологического оснащения предприятий социокультурного сервиса.
14. Техническое оснащение гостиничных комплексов.
15. Техника обеспечения жизнедеятельности гостиничных комплексов.
16. Техника обеспечения жизнедеятельности развлекательных комплексов.
17. Классификация оборудования для ресторанов, кафе и баров.
18. Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг на предприятиях социокультурного сервиса.
19. Эволюция технологических процессов на предприятиях социокультурного сервиса.
20. Инжиниринг - понятие и сущность.
21. Методы ведения деловых переговоров
22. Методы эффективных публичных выступлений и презентаций
23. Инструменты эффективного осуществления продаж
24. Направления технического прогресса на предприятиях социокультурного сервиса.
25. Механизация и автоматизация труда на предприятиях социокультурного сервиса.
26. Комплексная механизация.
27. Организационная техника.
28. Организация управления гостиничным сервисом в России и за рубежом.
29. Применение техники, используемой при управлении гостиничным сервисом.
30. Использование технических средств в различных службах гостиницы.

Типовые практические задания к дифференцированному зачету

Практическое задание 4.

Поиск контактных данных потенциальных клиентов предприятия.

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.

Осуществление коммуникации с разными типами клиентов.

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

Таблица 1.5

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 промежуточной аттестации – дифференцированного зачета

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок;
- полнота ответа: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
 - собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
 - четкость, последовательность и грамотность речи;
 - самостоятельность и правильность решения практического задания, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы
 - полнота и системность знаний
 - целенаправленно применяет профессиональные понятия и категории в условиях возникшей профессионально значимой практической задачи;

– допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

- правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок;
- полнота ответа: недостаточно знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрипредметных и межпредметных связей;
- собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (не демонстрирует способности к интеграции теоретических знаний и практики), слабое раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
- достаточная четкость, последовательность и грамотность речи;
- самостоятельность и в основном правильность решения практического задания, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
- допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания преподавателя на них.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- правильность и относительная четкость ответа;
- неполнота ответа: фрагментарное знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрипредметных и межпредметных связей;
- затруднения при выявлении причинно-следственных связей и формулировке основных положений, рассмотрение различных точек зрения, выводов при ответе на вопрос (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (обнаруживает понимание материала, но не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения или привести свои примеры), отсутствуют представления о междисциплинарных связях;
- непоследовательность при изложении материала;
- в основном выполнил практическое задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия профессиональной сферы;
- допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- изложение ответа на вопрос неполное, бессистемное;
- неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы при ответе на вопрос;
- не выполнил практическое задание, или выполнил с грубыми ошибками;
- допускаются существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя.