
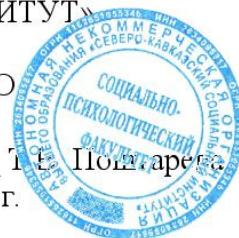


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан СПФ

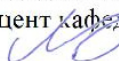
  
«23» мая 2022 г.





**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
*Организация обслуживания на предприятиях сферы туризма*


Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль) программы: Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2022**

Разработана  
Кандидат социологических наук  
Доцент кафедры ИЯТ  
  
К.Ю. Мелконян

Согласована  
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ  
  
Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры ИЯТ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК  
 Т.В. Пошгарева

Ставрополь, 2022 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	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, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	8
5.5. Самостоятельная работа	9
6. Образовательные технологии	9
7. Фонд оценочных средств(оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
8.1. Основная литература	10
8.2. Дополнительная литература	10
8.3. Программное обеспечение	10
8.4. Профессиональные базы данных	10
8.5. Информационные справочные системы	10
8.6. Интернет-ресурсы	10
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	10
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	18
Приложение	19
Дополнения и изменения к рабочей программе	

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Организация обслуживания на предприятиях сферы туризма являются:

- изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы туризма и
- изучение влияния различных факторов на процесс обслуживания клиентов
- овладение способностью выбирать ресурсы и средства для организации процесса сервиса с учетом требований потребителя
- овладение способностью организовывать процесс сервисной деятельности с учетом психологических особенностей потребителей

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Б.1.Б. дисциплина Организация на предприятиях сферы туризма относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) обязательной части. Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин, формирующих представление о природе человеческих потребностей.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Сервисология	Информационные технологии в туризме
	Менеджмент в туризме
	Организация и планирование деятельности предприятий сферы туризма
	Психодиагностика
	Культура и стилистика деловой речи
	Управление качеством в туризме
	Инновации в туризме

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знает как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
	Умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
	Владеет навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает как использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	Владеет навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности)	Знает как организовать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Умеет организовать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Владеет навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм	Знает как обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности

и правил охраны труда и техники безопасности)	Умеет обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
	Владеет навыками обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

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

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		8
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
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		
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>78</b>	<b>78</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	78	78
Подготовка к аттестации		
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		9
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>14,3</b>	<b>14,3</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	6	6
из них		
– лекции	6	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	8	8
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	8	8
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>93,7</b>	<b>93,7</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		

Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	90	90
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
<b>Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе</b>		
1	Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности	История развития сервисной деятельности в России и за рубежом. Философия сервиса – новое мировоззрение человека. Развитие сервисной деятельности в современных условиях: зарубежный и отечественный опыт.
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Предприятия, оказывающие услуги населению. Развитие индустрии и инфраструктуры сферы услуг. Виды сервисной деятельности. Факторы влияния на развитие потребностей клиента. Роль сервисной деятельности в удовлетворении потребностей человека. Сервис и обслуживание. Клиенты и их потребности. Виды потребностей. Культурный профиль потребителя.
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>		
1	Особенности услуг и их классификации	Отличие услуги от товара. Разновидность услуг и их характеристика. Типология услуг. Характеристики услуг. Классификация услуг. Значение классификатора ОКВЭД-2. Классификатор ОКПД-2, классификаторы по типам услуг. Диверсификация услуг.
2	Жизненный цикл услуги и учет его особенностей	Фазы жизненного цикла услуги. Жизненный цикл сопутствующих услуг. Особенности жизненного цикла услуг. Характеристика стадий жизненного цикла услуг. Меры, обеспечивающие получение прибылей через умелое ведение сопутствующего сервиса и учет жизненного цикла.
3	Качество услуги	Качество услуги – оценка потребителя. Определения качества. Составляющие качества услуги и товара. Критерии качества товара и услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (уровень удовлетворения потребностей). Модель расхождения качества услуг. Достижение качества. Повышение качества услуги.
<b>Раздел 3. Основы теории организации обслуживания</b>		
1	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне	Контактная зоны как сфера реализации сервисной деятельности. Роль деятельности, управления (манипуляция через потребности), общения в сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Профессиональное поведение работника «контактной зоны» и требования, предъявляемые к работникам «контактной зоны». Стиль

		общения. Общение как взаимовлияние Проблема конфликтных ситуаций. Культура общения. Речевое воздействие. Культура сервиса. Жизненно-стилевые группы потребителей. Типы потребителей. Классы потребителей по уровню доходов. Индивидуальный и организованный покупатель.
2	Организация обслуживания потребителей	Теория организации обслуживания. Этапы совершения заказа потребителем. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Поведение потребителя (индивидуального и коллективного), модель принятия решения потребителем (модель Хокинса, Беста и Кони). Факторы влияния на поведение потребителя: внешние и внутренние, образ жизни потребителя. Критерии оценки услуги. Воздействие культуры на поведение потребителя. Обслуживание потребителей с учетом исторических, религиозных и этнических факторов. Правовое обеспечение сервисной деятельности.
3	Инновации в развитии сервисных технологий	Понятие «сервисные технологии». Понятие и содержание нового вида услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Проектирование услуги. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
4	Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности	Нормативно-правовая база сервисной деятельности. Федеральный закон «О защите прав потребителей» Лицензирование услуг. Прямое и косвенное государственное регулирование сервисной деятельности. Способы государственного регулирования сервисной деятельности. Формы и методы государственного регулирования сервисной деятельности. Подтверждение соответствия, сертификация, аккредитация и стандартизация различных видов услуг.

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
<b>Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе</b>								
1	Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности	10			2			8
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	12	2		2			8
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>								
1	Особенности услуг и их классификации	12	2		2			8
2	Жизненный цикл услуги и учет его особенностей	12	2		2			8
3	Качество услуги	10			2			8
<b>Раздел 3. Основы теории организации обслуживания</b>								
1	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне	14	2		2			10
2	Организация обслуживания потребителей	14	2		2			10
3	Инновации в развитии сервисных	14			4			10

	технологий						
4	Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности	10			2		8
5	Групповая консультация						
6	Индивидуальная работа						
7	Промежуточная аттестация						
	Общий объем	108	10		20		78

#### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
<b>Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе</b>								
1	Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности	10						10
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	14	2		2			10
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>								
1	Особенности услуг и их классификации	10						10
2	Жизненный цикл услуги и учет его особенностей	10						10
3	Качество услуги	12			2			10
<b>Раздел 3. Основы теории организации обслуживания</b>								
1	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне	14	2		2			10
2	Организация обслуживания потребителей	10						10
3	Инновации в развитии сервисных технологий	14	2		2			10
4	Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности	10						10
5	Индивидуальная работа							
6	Промежуточная аттестация	4						
	Общий объем	108	6		8			90

#### 5.3. Занятия семинарского типа

#### Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
<b>Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе</b>				
1	1	ПР	Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности	2
2	2	ПР	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>				
3	1	ПР	Особенности услуг и их классификации	2
4	2	ПР	Жизненный цикл услуги и учет его особенностей	2
5	3	ПР	Качество услуги	2
<b>Раздел 3. Основы теории</b>				

<b>организации обслуживания</b>				
6	1	ПР	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне	2
7	2	ПР	Организация обслуживания потребителей	2
8	3	ПР	Инновации в развитии сервисных технологий	4
9	4	ПР	Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности	2

Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
<b>Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе</b>				
1	1	ПР	Социальные предпосылки возникновения и эволюция сервисной деятельности	
2	2	ПР	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>				
3	1	ПР	Особенности услуг и их классификации	
4	2	ПР	Жизненный цикл услуги и учет его особенностей	
5	3	ПР	Качество услуги	2
<b>Раздел 3. Основы теории организации обслуживания</b>				
6	1	ПР	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне	2
7	2	ПР	Организация обслуживания потребителей	
8	3	ПР	Инновации в развитии сервисных технологий	2
9	4	ПР	Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности	

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

**Темы рефератов:**

1. Сервисные технологии на предприятиях социокультурного сервиса
2. Сервис как общественное и экономическое явление
3. Социальные предпосылки сервисной деятельности
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
5. Структура и виды сервисной деятельности
6. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
7. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
8. Организация обслуживания потребителей услуг
9. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
10. Качество услуг и обслуживание
11. Культура обслуживания как основной элемент качества обслуживания
12. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
13. Этика и психология взаимоотношений в общении с потребителем
14. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.
15. Виды конфликтов и способы их разрешения
16. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
17. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.



18. Функции сферы услуг.
19. Структура сферы услуг
20. Классификации типов и видов услуг.
21. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
22. Этапы развития сферы услуг в России.
23. Эволюция понятий «товар» и «услуга».
24. Клиенты сферы услуг и их потребности.
25. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.
26. Контактная зона и ее характеристики.
27. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
28. Разработка и создание новых услуг.

### 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
<b>Раздел 1. Сервисная деятельность в современном обществе</b>			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	8	10
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	8	10
<b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	8	10
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	8	10
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	8	10
<b>Раздел 3. Основы теории организации обслуживания</b>			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	10	10
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	10	10
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	10	10
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	8	10

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционно-семинарско-зачетная система обучения

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, деловые игры)

**Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

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

**Интерактивные и активные образовательные технологии**

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
Раздел 2 Тема 3	ПР	Учебная дискуссия	2	2

## 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

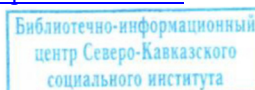
#### 8.1. Основная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457524>

2. Черников, В. Г. Сервисология: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457367>

#### 8.2 Дополнительная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>



#### 8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

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

#### 8.4. Профессиональные базы данных

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <http://info.clarivate.com/rcis>

#### 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://www.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/>

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <http://info.clarivate.com/rcis>

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>

#### 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

##### Методические рекомендации по ведению конспектов лекций

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.

#### **Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям**

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

*Экспресс-опрос* – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по

рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связано с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологи и других.

#### **Методические рекомендации 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 зачету, 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 относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

#### **Методические рекомендации по подготовке и проведению экзамена**

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

#### **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 рекомендации к выполнению практических заданий**

Практические задания занимают преимущественное место при изучении общепрофессиональных и профессиональных дисциплин. Практические занятия проводятся с целью выработки практических умений и приобретения навыков в решении задач, отработки упражнений, выполнении чертежей, производстве расчётов и т. п.

Ход работы:

- изучить теоретический материал;
- выполнить задания;
- описать ход выполнения заданий;
- ответить на контрольные вопросы.

Выполнение практических занятий должно быть оформлено в тетради для практических работ, и включать в себя:

- номер и тему занятия;
- заполненные таблицы;
- схемы и структуры;
- необходимые выводы;
- краткие ответы на контрольные вопросы.

#### **Методические указания по подготовке к тестированию**

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

#### **Методические указания к подготовке и проведению учебной дискуссии**

При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой. Если тема обширна, содержит большой объем информации, в результате дискуссии могут быть достигнуты только такие цели, как сбор и упорядочение информации, поиск альтернатив, их теоретическая интерпретация и методологическое обоснование. Если тема дискуссии узкая, то дискуссия может закончиться принятием решения.

Во время дискуссии студенты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Как правило, в

дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) студентов по предложенной проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми студентами);
- корректность поведения участников;
- умение преподавателя проводить дискуссию.

Правильно организованная дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка и консолидация.

**На первой стадии** вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы. При этом перед преподавателем (организатором дискуссии) ставятся следующие задачи:

1. Сформулировать проблему и цели дискуссии. Для этого надо объяснить, что обсуждается, что должно дать обсуждение.
2. Создать необходимую мотивацию, т.е. изложить проблему, показать ее значимость, выявить в ней нерешенные и противоречивые вопросы, определить ожидаемый результат (решение).
3. Установить регламент дискуссии, а точнее, регламент выступлений, так как общий регламент определяется продолжительностью практического занятия.
4. Сформулировать правила ведения дискуссии, основное из которых — выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно выслушивать выступающего, не перебивать, аргументированно подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации, сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию.
5. Создать доброжелательную атмосферу, а также положительный эмоциональный фон. Добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий и т.п. Для этого с помощью вопросов и ответов следует уточнить понятийный аппарат, рабочие определения изучаемой темы. Систематическое уточнение понятийного аппарата сформирует у студентов установку, привычку оперировать только хорошо понятными терминами, не употреблять малопонятные слова, систематически пользоваться справочной литературой.

**Вторая стадия — стадия оценки** — обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. На этой стадии перед преподавателем ставятся следующие задачи:

1. Начать обмен мнениями, что предполагает предоставление слова конкретным участникам.
2. Собрать максимум мнений, идей, предложений. Для этого необходимо активизировать каждого студента. Выступая со своим мнением, студент может сразу внести свои предложения, а может сначала просто выступить, а позже сформулировать свои предложения.
3. Не уходить от темы, что требует некоторой твердости организатора, а иногда даже авторитарности. Следует тактично останавливать отклоняющихся, направляя их в заданное «русло».
4. Поддерживать высокий уровень активности всех участников. Не допускать чрезмерной активности одних за счет других, соблюдать регламент, останавливать затянувшиеся монологи, подключать к разговору всех присутствующих студентов.
5. Оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений перед тем, как переходить к следующему витку дискуссии. Такой анализ, предварительные выводы или резюме целесообразно делать через определенные интервалы (каждые 10—15 минут), подводя при этом промежуточные итоги. Подведение промежуточных итогов очень полезно поручать студентам, предлагая им временную роль ведущего.
6. В конце дискуссии предоставить право студентам самим оценить свою работу (рефлексия).

**Третья стадия — стадия консолидации** — предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция. Задачи, которые должен решить преподаватель, можно сформулировать следующим образом:

1. Проанализировать и оценить проведенную дискуссию, подвести итоги, результаты. Для этого надо сопоставить сформулированную в начале дискуссии цель с полученными результатами, сделать выводы, вынести решения, оценить результаты, выявить их положительные и отрицательные стороны.
2. Помочь участникам дискуссии прийти к согласованному мнению, чего можно достичь путем внимательного выслушивания различных толкований, поиска общих тенденций для принятия решений.

3. Принять групповое решение совместно с участниками. При этом следует подчеркнуть важность разнообразных позиций и подходов.
4. В заключительном слове подвести группу к конструктивным выводам, имеющим познавательное и практическое значение.
5. Добиться чувства удовлетворения у большинства участников, т.е. поблагодарить всех студентов за активную работу, выделить тех, кто помог в решении проблемы.

Составной частью любой дискуссии является **процедура вопросов и ответов**. Умело поставленный вопрос (каков вопрос, таков и ответ) позволяет получить дополнительную информацию, уточнить позиции выступающего и тем самым определить дальнейшую тактику проведения дискуссии.

С функциональной точки зрения, все вопросы можно разделить на две группы:

- *Уточняющие (закрытые)* вопросы, направленные на выяснение истинности или ложности высказываний, грамматическим признаком которых обычно служит наличие в предложении частицы «ли», например: «Верно ли что?», «Правильно ли я понял, что?». Ответить на такой вопрос можно только «да» или «нет».
- *Восполняющие (открытые)* вопросы, направленные на выяснение новых свойств или качеств интересующих нас явлений, объектов. Их грамматический признак — наличие вопросительных слов: *что, где, когда, как, почему* и т.д.

Если на вопросы смотреть с позиции правил проведения дискуссии, то среди них можно выделить *корректные* и *некорректные* как с содержательной точки зрения (некорректное использование информации), так и с коммуникативной точки зрения (например, вопросы, направленные на личность, а не на суть проблемы). Особое место занимают так называемые, *провокационные* или *улавливающие* вопросы. Такие вопросы задаются для того, чтобы сбить с толку оппонента, посеять недоверие к его высказываниям, переключить внимание на себя или нанести критический удар.

С педагогической точки зрения, вопросы могут быть *контролирующими, активизирующими внимание, активизирующими память, развивающими мышление*.

В дискуссии предпочтительнее использовать простые вопросы, так как они не несут в себе двусмысленности, на них легко дать ясный и точный ответ. Если студент задает сложные вопросы, целесообразно попросить его разделить свой вопрос на несколько простых. Ответы на вопросы могут быть: точными и неточными, верными и ошибочными, позитивными (желание или попытка ответить) и негативными (прямой или косвенный уход от ответа), прямыми и косвенными, односложными и многосложными, краткими и развернутыми, определенными (не допускающими различного толкования) и неопределенными (допускающими различное толкование).

Для того чтобы организовать дискуссию и обмен информацией в полном смысле этого слова, занятие необходимо тщательно подготовить. Для этого преподаватель должен:

- заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на обсуждение по выводу дискуссии, чтобы не дать ей погаснуть;
- не допускать ухода за рамки обсуждаемой проблемы;
- не допускать превращения дискуссии в диалог двух наиболее активных учеников или преподавателя со студентом;
- обеспечить широкое вовлечение в разговор как можно большего количества студентов, а лучше — всех;
- не оставлять без внимания ни одного неверного суждения, но не давать сразу же правильный ответ; к этому следует подключать студентов, своевременно организуя их критическую оценку;
- не торопиться самому отвечать на вопросы, касающиеся материала дискуссии: такие вопросы следует переадресовывать аудитории;
- следить за тем, чтобы объектом критики являлось мнение, а не человек, выразивший его.

#### **Методические указания по подготовке курсовой работы**

Целью курсовой работы (проекта) является обогащение знаний студентов, обучение методам теоретического анализа явлений и закономерностей науки, выработку навыков применения теоретических знаний к комплексному решению профессиональных задач, использования справочной литературы, методов математической обработки экспериментальных данных, компьютерных технологий. Системой курсовых работ (проектов) студент подготавливается к выполнению дипломной работы (проекта).

В процессе выполнения курсовой работы (проекта) студентом должны решаться следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, определить ее научную и практическую ценность;
- усовершенствовать свои базовые теоретические знания по выбранной теме в процессе изучения первоисточников;

- адекватно выбрать метод исследования и собрать необходимые данные для осуществления анализа;
- проанализировать собранные данные, используя соответствующие методы обработки и анализа информации;
- изучить основные международные и российские документы, регламентирующие сервисную деятельность предприятий социально-культурного сервиса и туризма;
- изучить требования, предъявляемые к проектированию сервисной деятельности соответствии с современными стандартами обслуживания и порядок обеспечения контроля безопасности и качества услуг;
- изучить использование инновационных технологий в сервисной деятельности сервисных предприятий;
- спроектировать сервисное предприятие в соответствии с заданием;
- на основе проведенного теоретического анализа и практического исследования сделать собственные выводы и разработать рекомендации по совершенствованию деятельности сервисных предприятий

Процесс выполнения курсовой работы студентом начинается с выбора темы. Это ответственный момент работы, поскольку от правильного выбора темы во многом зависит успех будущего исследования.

Минимальный объем курсовой работы – 30 печатных страниц формата А4. В количество страниц не включаются приложения. Оглавление является второй страницей; первая - титульный лист. В оглавлении последовательно перечисляются наименование глав, параграфов, а также указываются номера страниц, на которых они размещаются.

Основной задачей данной курсовой работы является изучение теоретических аспектов организации сервисной деятельности предприятия СКС и Т в соответствии с заданием. Примерная структура курсовой работы может выглядеть следующим образом:

Введение (5 % от объема работы). Во «Введении» студент должен четко отразить в указанной последовательности следующие положения:

- Обоснование актуальности и значимости темы курсовой работы;
- Формулировку цели и основных задач работы;
- Определение предмета и объекта исследования;
- Обоснование выбора методологической и методической основы исследования;
- Характеристику фактологической (эмпирической) базы курсовой работы;

Актуальность разрешаемой в данной работе проблемы определяет выбор темы. Актуальность может быть изложена с двух позиций: как на макроуровне, так и микроуровне.

Цель и задачи работы. Цель носит общий характер, является емкой по содержанию (но при этом формулируется кратко). Формулируется исходя из выбранной темы исследования.

Задачи конкретизируют цель работы, уточняя круг вопросов, которые студент ставит перед собой в своей курсовой работе. Обычно количество задач равно количеству параграфов работы.

Объектом исследования могут быть новые идеи и проблемы, возможные подходы к решению этих проблем и др.

Предмет исследования конкретное направление, выбранное студентом.

Методологической и методической основой курсовой работы должны послужить труды отечественных и зарубежных исследователей по кругу изучаемых проблем, нормативно-правовые акты (федеральные и конституционные законы, законы субъектов федерации, акты Президента и правительства РФ – указы и распоряжения, ведомственные нормативные акты, регулирующие деятельность и взаимоотношения субъектов рынка), статьи периодических научных и специализированных изданиях.

Фактологическую (эмпирическую) базу работы могут составить материалы Госкомитета России («Статистический ежегодник», «Россия в цифрах», «Статистическое обозрение», «Пресс – выпуски»), периодические издания. Следует указать используемые в работе методы анализа (системного анализа, экспертные методы, методы статистического анализа, социологические методы и др.).

Теоретическая и практическая значимость курсовой работы заключается в том, насколько сформулированные в ней выводы и предложения могут быть использованы при дальнейшей теоретической и практической разработке проблем.

Теоретическая часть (первая глава). В первой главе систематизируются теоретические основы всей работы, т.е. дается теоретическое обоснование последующих практических разработок. Она должна содержать анализ состояния изучаемой проблемы на основе обзора научной, научно-информационной, справочной литературы, декомпозицию основного изучаемого вопроса на подвопросы и анализа их взаимосвязи. Обязательным элементом являются предложения по решению исследуемой задаче, определение степени применимости новейших достижений отечественной и зарубежной науки. Представленный материал должен быть логически связан с целью исследования. В параграфах теоретической части необходимо отражать отдельные компоненты проблемы и завершать их 2-3 выводами.



Эмпирическая часть включает описание системы экспериментального исследования, обоснование методов исследования, анализ результатов экспериментального исследования, схемы, графические и математические способы интерпретации полученных данных, выводы.

Все части курсовой работы должны быть связаны между собой таким образом, чтобы при переходе от одной части (главы) к другой, равно как и от одного параграфа к другому, текст был последовательным, логичным, без явных смысловых разрывов, т.е. содержание текста в одной части работы согласовывалось с предыдущей и подготавливало переход к последующему разделу. Рекомендуется также, чтобы все главы и параграфы работы были примерно соразмерными друг к другу, как по структуре деления, так и по объему (количеству страниц).

Заключение (10 % от объема работы) содержит выводы, подтверждающие или опровергающие первоначальные предположения (гипотезы), перспективы дальнейшего изучения, проблемы, связь с практикой.

Должно включать обобщенные, конкретно изложенные результаты исследования, а также предложения и рекомендации автора по совершенствованию исследуемой проблемы. Этот раздел курсовой работы предполагает, что студент, исходя из поставленных задач и проведенного им анализа, обобщает содержание всей работы.

При этом необходимо помнить, что выводы и рекомендации должны быть краткими, логично вытекающими из содержания работы и четкими, дающими полное и ясное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности предлагаемых в работе решений. Выводы отражаются тезисно (по пунктам) и должны отражать мысли, вытекающие из теории вопроса, проведенного анализа и всех направлений совершенствования исследуемого объекта.

Список первоисточников курсовой работы должен состоять не менее чем из 20 наименований, и составляется по правилам библиографии. Список литературы включает в себя перечень всех источников, которые были использованы при выполнении курсовой работы и представляет собой одну из существенных частей курсовой работы, которая отражает самостоятельную творческую деятельность автора, и поэтому позволяет судить о степени фундаментальности проведенного студенческого исследования.

Приложение содержит весь фактический материал экспериментальных исследований (анкеты, схемы, карты, рисунки, ответы респондентов и т.д.).

В приложениях приводятся вспомогательные материалы, таблицы, анкеты, инструкции, иллюстрации и др. Рекомендуется располагать в порядке ссылок в тексте. В этот раздел курсовой работы следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы будет лишь загромождать текст. В приложении можно дать таблицы, формы входных и выходных документов, инструктивные материалы, алгоритмы и программы решения на компьютере, инструкции, методики, промежуточные расчеты, иллюстрации вспомогательного характера, заполненные формы отчетности и других документов.

Текст работы выполняется на компьютере на стандартных листах формата А4. Рекомендуется использовать компьютерный текстовый редактор «MicrosoftWord». При этом следует применить полutorный межстрочный интервал. Тип шрифта «TimesNewRoman». Высота шрифта должна быть 14 пунктов.

По всем четырем сторонам листа оставляются поля: размер левого поля – 30 мм., правого – 10 мм., нижнего – 20 мм., верхнего – 20 мм. Каждую страницу работы следует использовать полностью, пропуски допустимы только в конце глав.

Текст должен быть разделен на абзацы, каждый из которых включает самостоятельную мысль, состоящую из нескольких предложений. Абзац начинается с новой строки с отступлением от левого поля 10 мм. В тексте следует избегать повторов, сложных громоздких предложений.

Материал курсовой работы рекомендуется излагать от третьего лица ед. числа (автор предлагает) или первого лица множественного числа (по нашему мнению).

Каждая новая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы, приложениям. Параграфы разделяются интервалом в одну строку. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы ставится в центре сверху страницы.

Названия глав записываются прописными буквами симметрично тексту. Названия параграфов пишутся строчными буквами жирным шрифтом симметрично тексту. Перенос слов на титульном листе и в заголовках по тексту не разрешается. На странице, где приводится заголовок, должно быть не менее 2-х строк последующего текста.

Цитаты, статистические данные и другие, заимствованные из литературных источников, материалы должны сопровождаться ссылками на первоисточники. Элементами библиографического описания источника являются фамилии авторов, наименование работы, сведения об издании и издательстве. При их записи следует особое внимание уделять правильной расстановке разделительных знаков.

Если в тексте работы представлены таблицы, то их нужно нумеровать. При этом следует учесть, что первая цифра нумерации таблицы (1) – номер главы, а вторая (2) – порядковый номер таблицы в главе. Над правым верхним углом таблицы помещают надпись «Таблица ...» с указанием ее порядкового номера без значка № перед цифрой и без точки после нее. При переносе таблицы на другую страницу названия ее граф следует повторить и над ней поместить слова «Продолжение таблицы...». Таблицы снабжают тематическими заголовками, которые располагают посередине страницы и пишут с прописной буквы и без точки на конце. Название таблицы должно отвечать на вопросы ЧТО? ГДЕ? КОГДА? Не рекомендуется располагать две или несколько, таблиц одну за другой; их надо разделять текстом.

Все иллюстрации (схемы, диаграммы, графики) именуется рисунками. Рисунки нумеруются арабскими цифрами в пределах раздела. Номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера рисунка, разделенных точкой. Например: Рис.1.3. (третий рисунок первого раздела). Список приводится в последовательности согласно ГОСТ 7.1.- 94. «Библиографическое

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для изучения дисциплины требуется:

- для проведения занятий лекционного типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций лекций)
- для проведения занятий семинарского типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций разработок студентов)
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория, учебная мебель.

## **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 ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ  
УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях сферы туризма»**

**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
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	трактовка ключевых понятий, теоретических положений и прикладных значений основных подходов к изучению методов определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Контрольные вопросы; тестирование	Контрольн ые вопросы
	Уметь определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	практические задания, направленные на оценку умения определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Круглый стол, реферат	Контрольн ые вопросы
	Владеть навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	практические задания, направленные на оценку владения навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	практические задания; круглый стол	Контрольн ые вопросы
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать как использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	трактовка ключевых понятий, теоретических положений и прикладных значений основных подходов к изучению основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Контрольные вопросы; тестирование	Контрольн ые вопросы

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
	Уметь использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	практические задания, направленные на оценку умения использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Круглый стол, реферат	Контрольные вопросы
	Владеть навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	практические задания, направленные на оценку владения навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	практические задания; круглый стол	Контрольные вопросы
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности)	Знать как организовать оценку качества оказания с услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	трактовка ключевых понятий, теоретических положений и прикладных значений основных подходов к организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Контрольные вопросы; тестирование	Контрольные вопросы
	Уметь организовать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	практические задания, направленные на оценку умения организовать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Круглый стол, реферат	Контрольные вопросы
	Владеть навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	практические задания, направленные на оценку владения навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	практические задания; круглый стол	Контрольные вопросы
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение	Знать как обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	трактовка ключевых понятий, теоретических положений и прикладных значений основных подходов к изучению обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники	Контрольные вопросы; тестирование	Контрольные вопросы

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
требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности)	Уметь обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности  Владеть навыками обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	безопасности		
		практические задания, направленные на оценку умения обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	Круглый стол, реферат	Контрольные вопросы
		практические задания, направленные на оценку владения навыками обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	практические задания; круглый стол	Контрольные вопросы
				Зачет

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

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

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий, участия в круглом столе, ответа при устном опросе.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

#### **Методическое описание подготовки и проведения тестирования**

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

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

#### **Методическое описание подготовки и проведения круглого стола**

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, 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.

### **Методическое описание подготовки и проведения практических заданий**

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

Содержание заданий, 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 - зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

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

По заочной форме обучения зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время 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. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ**

### **3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

#### **3.1.1. Перечень типовых тестовых заданий**

Вопрос 1: Что понимается под организацией труда:

- действия по установлению или изменению порядка осуществления трудового процесса и связанных с ним производственных взаимодействий работников со средствами производства и друг с другом
- мероприятия по установлению и развитию системы взаимодействия работников в процессе их трудовой деятельности
- система производственных взаимосвязей работников со средствами производства и друг с другом, образующая определенный порядок осуществления трудового процесса

Вопрос 2: К элементам организации труда относятся:

- производительность труда
- планирование и учет труда
- организация рабочих мест
- автоматизация труда
- нормирование труда

Вопрос 3: Что характерно для научной организации труда?

- научный анализ трудовых процессов и условий их выполнения
- внедрение мер организации труда на базе достижений современной науки и передового опыта
- проведение расчетов эффективности внедряемых мер по организации труда
- использование научных методов в организации труда

Вопрос 4: Укажите основные направления научной организации труда:

- улучшение организации рабочих мест и их обслуживания;
- рационализацию приемов и методов труда;
- исследование условий труда;
- совершенствование нормирования труда;
- установление форм материального стимулирования

Вопрос 5: Выделите элементы организации труда, характерные для управленческого персонала:

- повышение квалификации
- обслуживание рабочих мест
- организация личного труда
- организация труда в коллективе
- использование средств вычислительной техники

Вопрос 6: Какая задача организации труда состоит в создании условий для целесообразного использования техники, материалов и сырья:

- социальная
- экономическая

- психофизиологическая

Вопрос 7: Какая задача организации труда направлена на повышение степени удовлетворенности людей трудом, создание условий, обеспечивающих рост их профессиональных знаний:

- социальная
- экономическая
- психофизиологическая

Вопрос 8: Какая задача организации труда связана с созданием наиболее благоприятных условий труда, обеспечивающих безопасность людей, поддержание высокого уровня их работоспособности:

- социальная
- экономическая
- психофизиологическая

Вопрос 9: Какая функция организации труда проявляется в обеспечении полного соответствия уровня организации труда прогрессивному уровню технического вооружения производства:

- ресурсосберегающая
- оптимизирующая
- трудощающаяся
- воспитательная
- функция возвышения труда

Вопрос 10: Какая функция организации труда проявляется в создании благоприятных, безопасных и здоровых условий труда

- ресурсосберегающая
- оптимизирующая
- трудощающаяся
- воспитательная
- функция возвышения труда

Вопрос 11: Какая функция организации труда состоит в искоренении рутинных и примитивных трудовых процессов, обеспечении разнообразия труда:

- ресурсосберегающая
- оптимизирующая
- трудощающаяся
- воспитательная
- функция возвышения труда

Вопрос 12: Какая функция организации труда состоит в осуществление на научной основе профессиональной ориентации и профессионального отбора работников, их обучения, систематического повышения квалификации:

- активизирующая
- формирования эффективного работника
- трудощающаяся
- воспитательная
- функция возвышения труда

Вопрос 13: Сопоставьте характеристики с элементами организации труда:

Укажите соответствие между первым и вторым вариантами, проставив номер в первом варианте справа

Вариант 1

Порядок

расстановка работников по рабочим местам и закрепление за ними определенных обязанностей

установление системы производственной взаимосвязи между работниками

установление правил и порядка на производстве, а также требование их исполнения

анализ и разработка всех частей трудового процесса, включая построение и координацию движений, выбор удобной рабочей позы, способа владения инструментом и управления машинами и механизмами

Вариант 2

Порядок

разделение труда 1

воспитание дисциплины труда 2

кооперация труда 3

установление рациональных методов и приемов труда 4

### Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

### 3.1.2. Перечень типовых практических заданий

#### Задание 1.

Определите, к какой группе задач организации труда относятся нижеперечисленные:

- а) экономия ресурсов;
- б) оздоровление производственной среды;
- в) обеспечение полноценной оплаты труда;
- г) повышение качества продукции;
- д) повышение престижности труда;
- е) рост результативности производства;
- ж) снижение тяжести и нервно-психической напряженности труда.

#### Задание 2.

Заполните нижеприведенную таблицу, установив для каждой характеристики понятия «труд» соответствующий аспект, с точки зрения которого трактуется данный термин:

Трактовка термина «труд»	Аспект трактовки
в процессе труда человек расходует мышечную и нервно-психическую энергию, в результате чего в его организме возникают функциональные изменения	
система обеспечения взаимосвязи человека со средствами производства и окружающей средой и как система разделения функций в единстве с кооперацией участников совместного труда	
процесс целесообразной общественной деятельности, направленный на создание материальных или культурных ценностей (продукции, услуг)	
процесс последовательного осуществления различных операций по преобразованию предмета труда, их обслуживанию и обеспечению с использованием технических средств, обусловленных принятой технологией	

#### Задание 3.

Заполните нижеприведенную таблицу, установив для каждой характеристики принципов НОТ соответствующее его наименование:

Характеристика принципа	Наименование принципа
планирование мероприятий по рациональному использованию рабочего времени и отчетности по их выполнению	
установление конкретных лиц, ответственных за внедрение мероприятий по совершенствованию организации труда	
осуществление мероприятий по НОТ по всем направлениям организации труда, на всех уровнях производства во взаимосвязи с совершенствованием производства и управления	
обеспечение максимальной эффективности мероприятий по НОТ при минимальных затратах средств и времени на их реализацию	
ориентирует на применение в работе по НОТ типовых проектов, нормативов, стандартов и т.д.	

#### Задание 4.

Составьте схему элементов организации труда, сгруппировав их по следующим основаниям: 1) материальные условия; 2) экономические условия; 3) социальные условия; 4) методы и способы труда.

Основание	Элементы организации труда
материальные условия	
экономические условия	
социальные условия	
методы и способы труда	

#### Задание 5.

В таблице 4 приведены данные о затратах рабочего времени на выполнение отдельных видов работ и операций коммерческого директора, полученные в результате проведения самофотографий рабочего дня.

Таблица 4 – Наблюдательный лист фотографии рабочего дня коммерческого директора



Действия	Продолжительность, мин.	Индекс
Подготовка к работе	8	
Разбор корреспонденции	24	
Ответы на письма	27	
Подготовка к совещанию	19	
Ожидание приема у директора	12	
Участие в совещании	65	
Выдача заданий подчиненным	23	
Отдых	56	
Контроль исполнения заданий подчиненными	22	
Подписание документов	12	
Разговор по телефону с женой	12	
Телефонные переговоры с клиентами и поставщиками	38	
Прием посетителей	49	
Анализ отчетов по продажам	37	
Разработка плана продаж на следующий месяц	31	
Посторонние разговоры	17	
Завершение работы	8	
Неиспользованное время (уход с работы раньше окончания рабочего дня)	20	
<b>ИТОГО:</b>	<b>480</b>	

На основании данных таблицы провести анализ затрат рабочего времени коммерческого директора:

**Методические указания и выполнению задания**

Предварительно в карте против записи затрат времени необходимо проставить их индексы (буквенные обозначения) в соответствии с принятой классификацией затрат рабочего времени. Затем все затраты времени, имеющие одинаковый индекс, надо объединить в группы и составить сводку одноименных затрат времени, которые характеризуют фактические затраты времени на выполнение работы. Общая продолжительность итоговых данных сводки одноименных затрат должна быть равна продолжительности всего периода наблюдения (табл.5).

Таблица 5 – Сводка одноименных затрат рабочего времени

№ n/n	Индекс (категория затрат рабочего времени)	Продолжительность, мин	Число случаев	Средняя продолжительность случая, мин
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
	<i>Итого</i>	480	-	-

На основе данных наблюдательного листа составляется баланс рабочего времени (табл. 6) и рассчитываются следующие показатели (2.1-2.5):

Таблица 6 – Дневной баланс рабочего времени

№ n/n	Категории затрат рабочего времени	Фактическое время	
		мин	%
1	Подготовительно-заключительное		
2	Оперативная работа		
3	Обслуживание рабочего места		
4	Отдых и личные надобности		
5	Потери времени по организационно-техническим причинам		
6	Нарушение трудовой дисциплины		
7	Непроизводительная работа		
8	...		
	<b>ИТОГО</b>	<b>480</b>	<b>100</b>

1. Коэффициент фактического использования рабочего времени  $K_{исп}$ :

$$K_{исп} = (T_{пз} + T_{оп} + T_{обс} + T_{отлн} + T_{пт}) / T_{см}, \quad (2.1)$$

где  $T_{пз}$  – подготовительно-заключительное время на смену;

$T_{оп}$  – оперативное время на смену;

$T_{обс}$  – время организационного и технического обслуживания на смену;

$T_{отлн}$  – перерывы на отдых и личные надобности на смену, по норме;

$T_{нт}$  – время неустраимых перерывов, предусмотренных технологией и организацией производственного процесса на смену;

$T_{см}$  – продолжительность сменного времени.

2. Коэффициент перерывов рабочего времени, вызванных нарушением нормального течения производственного процесса  $K_{омн}$ :

$$K_{омн} = T_{омн} / T_{см}. \quad (2.2)$$

3. Коэффициент перерывов рабочего времени, вызванных нарушением трудовой дисциплины  $K_{нтд}$ .

$$K_{нтд} = T_{нтд} / T_{см} \quad (2.3)$$

Сумма трех перечисленных показателей (2.1-2.3) должна составлять единицу.

4. Обобщающим показателем использования рабочего времени является коэффициент возможного уплотнения рабочего дня за счет ликвидации потерь и непроизводительных затрат рабочего времени  $K_{упл}$ :

$$K_{упл} = \frac{\Sigma t_{нз} + \Sigma t_n}{T_{см}} \quad (2.4)$$

где  $\Sigma t_{нз}$  – суммарное время всех непроизводительных затрат в течение времени наблюдения, мин;

$\Sigma t_n$  – суммарное время всех потерь, как по вине рабочего, так и по организационно-техническим причинам за время наблюдения, мин.

После расчета показателей 2.1-2.4 предложите мероприятия, позволяющие устранить отмеченные недостатки, составить рациональный (нормальный) баланс рабочего времени, определить возможный рост производительности труда за счет устранения потерь и непроизводительных затрат рабочего времени.

#### Задание 6.

Распределите по соответствующим графам табл.7 следующие элементы трудового процесса:

- 1) установить деталь в приспособление;
- 2) сжать пальцы;
- 3) взять деталь;
- 4) включить электродвигатель;
- 5) протянуть правую руку;
- 6) покрыть деталь слоем лака;
- 7) произвести отвод инструмента из зоны обработки;
- 8) закрепить деталь на оборудовании;
- 9) нажать кнопку включателя;
- 10) отвести руку от кнопки;
- 11) повернуть корпус влево;
- 12) распилить брус на две заготовки;
- 13) взять брус из стопки;
- 14) положить заготовку в тару;
- 15) разжать пальцы;
- 16) снять деталь с оборудования;
- 17) произвести остановку механической подачи инструмента;
- 18) произвести контрольный замер;
- 19) повернуть голову налево;
- 20) уложить брус на распиловочный стол;
- 21) взять заготовки;
- 22) разжать пальцы.

Таблица 7 – Элементы трудового процесса

Операции	Приемы	Действия	Движения

#### Задание 7.

Проведите классификацию следующих трудовых движений:

- 1) опустить руку после выполнения действия;
- 2) опустить руку на заготовку для последующего его захвата;
- 3) опустить руку с гаечным ключом на гайку;
- 4) опустить руку для нажатия кнопки остановки двигателя;
- 5) протянуть руку для нажатия одной из многих кнопок управления;
- 6) открутить кнопку флакона со смесью: 6.1) движение левой руки; 6.2) движение правой руки;
- 7) выпрямить спину после наклона к предмету;

- 8) движение руки с отверткой к шурупу;  
 9) разжать пальцы после установки заготовки на стол;  
 10) движение рук в броске при произвольном складировании заготовок.  
 Результаты представьте в виде таблицы:

Таблица – Характеристика трудовых движений

№ п/п	Содержание движений	Характеристика			
		По виду	По технологическому назначению	По активности	По сложности

**Дополнительная информация:**

**По виду** трудовые движения бывают:

- хватательные, направленные на то, чтобы взять или захватить пальцами рук тот или иной предмет или отдельные части орудий труда,
- переместительные для выполнения хватательного движения, а также движения рук, ног, корпуса, совершаемые для перемещения предмета труда или отдельной части орудия труда /протянуть руку, переместить руку с предметом или части орудия труда, в т.ч. передвинуть, повернуть, поднять, опустить, совместить/;
- поддерживающие движения, направленные на сохранение на некоторое время положение предмета относительно других предметов или частей оборудования и т.п. /поддержать, удержать/;
- освободительные движения, направленные на то, чтобы освободить руку работника от находящейся в ней предмета или части орудий труда /освободить, отпустить, отнять руку/.

**По технологическому назначению** движения делят на:

- основные, в результате которых происходит обработка предмета труда, и
  - вспомогательные, которые сопутствуют основным движениям и создают условия для их осуществления.
- Чем меньше вспомогательных движений, тем эффективнее результаты труда при прочих равных условиях.

**По признаку активности** движения подразделяют на:

- активные (рабочие);
- пассивные (холостые).

Активные движения имеют целевую направленность. В результате этих движений выполняется какой-либо элемент операции. Пассивные движения сопутствуют активным, но не продвигают процесс обработки предмета труда. Например, чтобы включить станок, нужно выполнить не менее трех движений: протянуть руку к рубильнику, включить рубильник и опустить руку. Первые два движения являются активными, а последнее - пассивным. При организации процесса труда стремятся преобразовать пассивные движения в активные, т. е. исключить холостые движения. Так, после включения рубильника рабочий может не опускать руку, а протянуть ее, чтобы взять деталь или инструмент, необходимый для дальнейшего хода процесса труда. В этом случае пассивное движение (опустить руку) будет исключено из трудового процесса.

**В зависимости от сложности** движения делят на:

- приноровительные;
- решительные (свободные).

Руки рабочего или его корпус в конце приноровительного движения должны занять определенное положение или место, вследствие чего оно выполняется в несколько замедленном темпе, так как требует определенного контроля со стороны исполнителя. Решительные (свободные) движения не требуют контроля, осторожности и аккуратности, поэтому выполняются значительно быстрее. По мере механизации и совершенствования процессов труда в операциях увеличивается число решительных движений, в результате чего снижается трудоемкость изготовления продукции и повышается производительность труда.

**Задание 8.**

Для технологического цикла «Текущая - ежедневная уборка номеров», выполняемого горничной в гостинице, укажите состав выполняемых операций (какие операции должна выполнить горничная при текущей - ежедневной уборке номеров).

**Задание 9.**

Изучите нижеприведенную информацию.

**Разделение и кооперация труда работников залов ресторанов**

Разделение и кооперация труда – главное направление НОТ. Разделение труда заключается в обособлении различных видов труда. Кооперация труда заключается в объединении работников бригады.

Форма обслуживания потребителей – организационный приём, представляющий собой разновидность методов обслуживания потребителей продукцией общественного питания.

Формы обслуживания официантами могут быть индивидуальными, звеньевыми и бригадными.

При индивидуальной форме обслуживания каждый официант на отведенном ему участке (3 -4 столика) выполняет все операции, связанные с обслуживанием:

- прием заказа,
- досервировка,
- подача блюд, изделий, напитков,
- расчет с посетителем.

В этом случае большую часть времени официант находится вне зала и поэтому он не может дополнительно принять заказ, дать консультацию, предъявить вовремя счет и рассчитаться.

Это нередко вызывает справедливые замечания посетителей о качестве обслуживания.

Звеньевая и бригадная формы обслуживания являются наиболее прогрессивными. При такой форме происходит четкое разделение труда между официантами, имеющими разные квалификационные разряды. Звеньевым назначают наиболее квалифицированного официанта. Обязанности распределены следующим образом:

- звеньевой встречает гостя, предлагает меню, принимает заказы, уточняет сервировку в соответствии с принятым заказом, подает закуски и блюда, разливает напитки, выписывает счет и рассчитывается с посетителем;
- члены звена выполняют заказ: один официант получает продукцию из буфета и холодного цеха, пополняет запас чистой посуды, приборов, столового белья, относит в моечную использованную посуду. Другой официант получает горячие закуски и блюда, при необходимости раскладывает их на подсобном столике. Звено состоит из трёх человек и обслуживает 40 мест. По зонам зала звенья (бригады) распределяет метрдотель. Он делает это ежедневно, т.к. надо обеспечивать равные условия работы официантов.

Преимущества:

- в зале постоянно находится более квалифицированный работник, и распределение труда позволяет ускорить процесс обслуживания;
- официанты высшей квалификации освобождены от выполнения второстепенных работ и операций;
- более рационально используется рабочее время;
- повышается ответственность работников, т.к. срыв одного из членов звена приводит к срыву работы всего звена, а члены звена спросят с каждого;
- повышается культура обслуживания.

*Вопросы по представленной информации:*

1. Насколько, по вашему мнению, данная форма разделения и кооперации труда применима на предприятиях общественного питания? Во всех ли типах предприятий общественного питания применима данная форма разделения и кооперации труда?

2. На каких еще предприятиях сферы сервиса бригадная форма обслуживания будет являться наиболее прогрессивной? Ответ обоснуйте.

#### **Задание 10.**

Укажите какие формы разделения труда используются в следующих организациях (на выбор по двум организациям):

- 1) образовательные организации;
- 2) гостиницы;
- 3) бани, сауны;
- 4) музеи;
- 5) салоны красоты;
- 6) фитнес-центров;
- 7) турагентства;
- 8) рестораны.

#### **Задание 11.**

Сгруппируйте и разнесите по соответствующим графам следующие факторы совмещения профессий (заполните таблицу):

- рациональное использование рабочего времени, обучение вторым профессиям;
- территориальная близость рабочих мест, монотонность и низкая содержательность труда;
- общность характера выполняемых работ;
- неполная загрузка оборудования;
- сокращения численности рабочих;
- неэффективное использование рабочего времени;
- повышение содержательности труда;
- материальное поощрение за совмещение профессий;
- рост производительности труда;
- повышение технического уровня рабочих;
- снижение монотонности труда;
- рост заработной платы;
- несовпадение работ по времени.

факторы, вызывающие необходимость	производственные предпосылки	социально-экономические	результаты совмещения
-----------------------------------	------------------------------	-------------------------	-----------------------

совмещения	совмещения	предпосылки и условия	профессий

### Задание 12.

Классифицируйте рабочее место портье гостиницы по различным признакам и выявите особенности его организации.

### Задание 13.

На основании выписки из должностной инструкции (приложение 1) разработайте проект оснащения рабочего места менеджера ресторана, указав состав необходимого оборудования и оснастки. Предложите рациональный способ организации обслуживания рабочего места.

### Задание 14.

Разработайте проект планировки рабочего места менеджера ресторана в соответствии с требованиями эргономики.

### Задание 15.

Укажите, какие автоматизированные рабочие места используются в деятельности персонала предприятий социально-культурного сервиса. Какие функции выполняют указанные автоматизированные рабочие места?

### Задание 16.

А. Из предложенного списка выберите рабочее место работника предприятия сервиса:

- 1) косметолог салона красоты;
- 2) портье в гостинице;
- 3) повар горячего цеха в ресторане;
- 4) кондитер;
- 5) парикмахер;
- 6) бармен в ресторане;
- 7) ди-джей ночного клуба.

Б. Найдите в сети «Интернет» должностные обязанности выбранного работника.

В. На основании должностных обязанностей определите состав необходимого оборудования и оснастки рабочего места выбранного работника.

Приложение 1

Выписка из должностной инструкции менеджера ресторана

## 2. Должностные обязанности менеджера ресторана

Менеджер ресторана выполняет следующие должностные обязанности:

2.1. Планирует, организует и контролирует работу ресторана (организация взаимодействия всех структурных подразделений ресторана; рациональная организация труда персонала ресторана; обеспечение и контроль наличия необходимых запасов товарно-материальных ресурсов; контроль технического состояния технологического оборудования; ведение учетной и отчетной документации; соблюдение правил охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, санитарных правил и гигиенических нормативов).

2.2. Планирует и рационально организует рабочее время персонала (составление графиков и расписания работы; использование методов и принципов научной организации труда).

2.3. Рассчитывает потребности ресторана в продуктах и иных товарно-материальных ценностях, планирует и организует его материально-техническое обеспечение (анализирует потребности ресторана в ресурсах с учетом состояния и тенденций развития рынка ресторанных услуг и потребительского спроса; маркетинговый анализ рынка поставщиков; контроль сроков, объемов и качества приобретаемой продукции; анализ соотношения «цена – качество товара»).

2.4. Контролирует качество обслуживания посетителей ресторана.

2.5. Управляет персоналом (прием и расстановка кадров; распределение обязанностей и делегирование полномочий; повышение трудовой мотивации на основе использования современных социально-психологических методов управления и совершенствования системы материального стимулирования; планирование, организация и контроль эффективности обучения персонала, в т. ч. на рабочих местах; развитие внутрикорпоративной культуры и служебной этики; аттестация персонала ресторана).

2.6. Организует делопроизводство, своевременное и качественное оформление документации и статистической отчетности (разработка и совершенствование нормативной и технологической документации, включая внутренние стандарты, инструкции, правила и т. д.; сбор, компьютерная обработка и анализ производственной информации; подготовка статистических отчетов, информационных материалов и т. д.).

2.7. Планирует, организует и контролирует эффективность рекламных мероприятий.

2.8. Обеспечивает прибыльность ресторана на основе грамотной маркетинговой политики и наиболее полного удовлетворения потребностей посетителей.

2.9. Оптимизирует расходы при ведении бизнеса.

2.10. Формирует положительный имидж ресторана (повышение и контроль качества и культуры обслуживания посетителей ресторана; создание приятной и дружелюбной атмосферы; изучение потребительских предпочтений посетителей ресторана; подготовка предложений и их реализация по улучшению обслуживания посетителей; установление и расширение связей с общественностью и средствами массовой информации; учет и анализ жалоб, претензий и пожеланий посетителей; устранение недостатков в работе ресторана; соблюдение правил протокола и этикета).

**Задание 17.**

Для работника (работников) предприятия сервиса (определяется студентом самостоятельно) необходимо определить оптимальные условия труда по гигиеническим факторам микроклимата и освещенности производственных помещений.

Для определения оптимальных условий труда используются следующие нормативные документы:

1) СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений»;

2) СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий».

Результаты выполненной работы необходимо представить в виде таблицы:

Показатели	Значение
Должность (профессия)	
Характер (содержание) работы	
Категория работ по интенсивности энерготрат организма	
Тип производственного помещения	
Оптимальная температура воздуха: – в холодный период года – в теплый период года	
Оптимальная температура поверхностей: – в холодный период года – в теплый период года	
Оптимальная относительная влажность воздуха: – в холодный период года – в теплый период года	
Оптимальная скорость движения воздуха: – в холодный период года – в теплый период года	
Оптимальная интенсивность теплового облучения: – в холодный период года – в теплый период года	
Естественное освещение, КЕО $e_n$ , %: – при верхнем или комбинированном освещении – при боковом освещении	
Совмещенное освещение, КЕО $e_n$ , %: – при верхнем или комбинированном освещении – при боковом освещении	
Искусственное освещение: – освещенность, лк при комбинированном освещении всего при комбинированном освещении от общего при общем освещении – показатель дискомфорта $M$ , не более – коэффициент пульсации освещенности, $K_p$ , % не более	

**Задание 18.**

Определите возможное наименование должности, должностные обязанности и требования к знаниям, умениям и личным качествам работника, занятого организацией и развитием процесса обслуживания на предприятии сервиса.

**Задание 19.**

После окончания обучения в институте Вас приняли на работу в одной из предприятий сферы сервиса. Через месяц работы Вы поняли, что одной из проблем, мешающих предприятию стабильно функционировать и развиваться, является недостаточное понимание персоналом предприятия важности формирования устойчивых взаимоотношений с клиентами за счет качественного обслуживания и учета их потребностей. Для решения сложившейся проблемы Вы хотите предложить руководителю предприятия провести повышение квалификации работников на тему «Основы клиентоориентированного сервиса».

Прежде чем представить руководству свои рекомендации, Вам необходимо подготовить программу повышения квалификации:

– обосновать необходимость проведения такого повышения квалификации;

- определить цель обучения;
- определить категории работников, с которыми проводить обучение;
- определить содержание обучения (темы, знания, умения, которые получают работники в результате обучения).

**Задание 20.**

Соотнесите следующие норма труда с их видами

Норма труда	Вид нормы труда
Дневная выручка массажиста 3000 руб.	
Количество обслуживаемых столиков официанта 4 столика	
Количество подчиненных у начальника службы приема и размещения 15 чел.	
Время на маникюр на 1 человека 30 мин.	
Количество пошитой обуви бригадой работников за смену 20 пар	
Соотношение вспомогательного персонала к основным работникам 0,4	
Количество работников, занимающихся управлением кадрами в гостинице, 2 чел.	
Предельная масса груза, переносимого работником вручную, 10 кг	
Время на текущую уборку одного стандартного двухместного номера в гостинице 40 мин.	

Виды норм труда: норма длительности; норма времени; норма численности; нормы тяжести труда; норма выработки; нормированное задание; норма обслуживания; норма управляемости; норма соотношений численности работников.

**Задание 21.**

Определите, каким методом была установлена каждая из нижеприведенных норм труда:

Описание процесса установления нормы труда	Метод нормирования
Нормы времени на уборку номеров в гостинице были установлены на основе результатов проведенного хронометража и фотографии рабочего времени	
Мастер производственного участка по опыту работы установил нормы на влажно-тепловую обработку брюк	
По результатам работы работников в предыдущие периоды были установлены нормы выработки бригады по пошиву обуви	
По нормативам времени на выполнение работ по документационному обеспечению управления с учетом конкретных организационно-технических условий были рассчитаны нормы времени на обработку входящей и исходящей корреспонденции	

**Задание 22.**

Укажите, какие виды норм могут быть использованы при нормировании труда:

- руководителей и специалистов (например: начальника отдела кадров, специалиста по маркетингу и т.д.);
- служащих (например, секретаря-референта; бухгалтера).

**Задание 23.**

Нормирование численности управленческого персонала по функциям управления

Для гостиницы категории \*\*\*\*, имеющей 250 койко-мест и 210 чел. списочной численности работающих определить нормативную численность руководителей, специалистов и служащих, при этом учесть, что загрузка гостиницы составляет 80%. Для определения нормативной численности необходимо использовать "Рекомендации по нормированию и оплате труда работников гостиничного, банно-прачечного хозяйств и ритуального обслуживания населения", утв. Приказом Минстроя РФ от 15.11.1994 г. № 11.

**Задание 24.** Определение трудоемкости выполняемых управленческих работ

В таблице 13 приведены вид и объем работ специалистов по документационному обеспечению управления

Таблица 13 – Вид и объем работ специалистов по ДООУ

п/п	Вид работы, ед. изм.	Объем работы за год
	Составление и ведение номенклатуры дел структурного подразделения (организации), количество позиций в номенклатуре дел	26
	Обработка поступающих документов, документов	21000
	Обработка отправляемых документов, документов	19000

	Контроль исполнения документов, документов	9500
	Формирование дел временного (до 10 лет) хранения, составление заголовков, оформление дел (управленческая документация), дел	12
	Формирование дел по личному составу организации, составление заголовков, оформление дел, дел	5
	Передача дел в архив организации из структурного подразделения, дел	14

По исходным данным необходимо:

- 1) рассчитать нормы времени по каждому виду работ;
- 2) определить общую нормируемую трудоемкость работ;
- 3) определить ненормируемую трудоемкость работ (принять равной 1% от нормируемой трудоемкости);
- 4) определить общую трудоемкость работ.
- 5) определить необходимую численность делопроизводственного персонала.

#### Критерии и шкала оценки решения практического задания

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

#### 3.1.3. Перечень типовых вопросов к устному опросу

1. Опишите аспекты проявления трудовой деятельности.
2. Сформулируйте понятие организации труда и ее видов.
3. Какие элементы составляют процесс организации труда на предприятии?»
4. Организация работы исполнителей, принятия решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства.
5. Что понимается под термином «научная организация труда»?
6. Назовите основные задачи НОТ.
7. Охарактеризуйте содержание и назначение направлений организации труда.
8. Знания каких дисциплин составляют научные основы совершенствования организации труда?



9. Перечислите показатели эффективности труда.
10. Что должна обеспечивать научная организация труда на предприятии?
11. Какие задачи решает научная организация труда?
12. Дайте понятие рабочего времени. Какова нормальная продолжительность рабочего времени в соответствии с действующим трудовым законодательством? Какие категории работников имеют право на сокращенную продолжительность рабочего времени?
13. Раскройте нормируемые категории затрат рабочего времени.
14. Укажите назначение классификаций затрат рабочего времени. По отношению к каким субъектам и объектам классифицируют рабочее время?
15. Перечислите признаки классификаций затрат рабочего времени и методов его исследования.

#### Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса 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.
<b>Хорошо</b>	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.
<b>Удовлетворительно</b>	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; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	При неудовлетворительном ответе обучающийся допускает 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.

#### 3.1.4. Перечень типовых дискуссионных тем для проведения круглого стола

1. Какие задачи решает научная организация труда?
2. Какова нормальная продолжительность рабочего времени в соответствии с действующим трудовым законодательством?
3. Какие категории работников имеют право на сокращенную продолжительность рабочего времени?
4. Раскройте нормируемые категории затрат рабочего времени.
5. Перечислите признаки классификаций затрат рабочего времени и методов его исследования.

#### Критерии и шкала оценки участия в круглом столе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы, но слабо иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход; делаются выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся достаточно демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способности вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
<b>Удовлетворительно</b>	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не обосновывается своя точка зрения; недостаточно делаются выводы. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся не демонстрирует способность к публичной коммуникации; готовность к сотрудничеству; способности вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
<b>Неудовлетворительно</b>	При неудовлетворительном ответе обучающийся в обсуждении дискуссионных вопросов допускает 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. Обучающийся не способен к публичной коммуникации; не готов к сотрудничеству; не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

### 3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации Перечень типовых контрольных вопросов к зачету

1. Этапы проектирования контактной зоны сервисного предприятия
2. Структура контактной зоны сервисного предприятия
3. Задачи контактных зон сервисного предприятия
4. Технологический цикл обслуживания потребителя в контактной зоне сервисного предприятия
5. Особенности организации контактной зоны сервисного предприятия
6. Факторы, влияющие на эффективность процессов в контактной зоне
7. Сервисные процессы контактной зоны сервисного предприятия
8. Должностные обязанности сервис-менеджера контактной зоны сервисного предприятия
9. Типы потребителей контактной зоны
10. Информационные технологии, используемые в контактной зоне
11. Формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне
12. Стандарты обслуживания в контактной зоне сервисного предприятия
13. Линия контакта между работником контактной зоны и потребителем
14. Этика работника контактной зоны сервисного предприятия
15. Эстетическая культура обслуживания в контактной зоне
16. Коммуникативное пространство контактной зоны
17. Коммуникативные барьеры в контактной зоне
18. Безопасность процессов в контактной зоне
19. Автоматизация процесса оказания услуг в контактной зоне
20. Три направления оформления контактной зоны сервисного предприятия
21. Фронт-офис и Бэк-офис контактной зоны сервисного предприятия
22. Содержание контакта в зоне обслуживания потребителя
23. Работа с жалобами клиента
24. Исследование потребностей и предпочтений потребителя
25. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)
26. Психологические аспекты организации контактной зоны

#### Критерии и шкала оценки зачета

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

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