

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

Утверждаю  
Декан СПФ

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева  
«20» мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания

Квалификация выпускника: Магистр

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2024

Разработана  
Доктор филол. наук, профессор кафедры СТ  
\_\_\_\_\_ Д.И. Петренко

Согласована  
Зав. выпускающей кафедрой СТ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры СТ  
от «15» мая 2024 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «20» мая 2024 г.  
протокол № 10  
Председатель УМК  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2024 г.

## Содержание

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	
5.1. 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.....	8
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	8
7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	10
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	
8.1. Основная литература.....	18
8.2. Дополнительная литература.....	18
8.3. Программное обеспечение.....	18
8.4. Профессиональные базы данных.....	18
8.5. Информационные справочные системы.....	19
8.6. Интернет-ресурсы.....	19
8.7. Методические указания по освоению дисциплины.....	19
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	20
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	20

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе» является знакомство студентов с принципами «единства знаний», в основе которых возможность широкого применения семиотических, лингвистических, этнографических, исторических, гендерных и др. подходов в изучении организационных процессов и проблем менеджмента в сервисной деятельности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» Б.1.Б.8 ОПОП.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Философия и методология современной науки	Ознакомительная практика Преддипломная практика

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	<b>Умеет:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- проводить исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды;</li><li>- критически анализировать проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия;</li><li>- применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций;</li><li>- выработать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.</li></ul>
	УК-1.2. Определяет стратегию действий по решению проблемной ситуации	<b>Умеет:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- проводить исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды;</li><li>- критически анализировать проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций;</li> <li>- выработать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.</li> </ul>
<b>ОПК-6.</b> Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	<b>ОПК-6.1.</b> Осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	<b>Демонстрирует навыки</b> планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.
	<b>ОПК-6.2.</b> Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	<b>Умеет</b> применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. <b>Умеет</b> представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях.

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

Общий объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

##### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		3
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>27,8</b>	<b>27,8</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	12	12
из них		
– лекции	12	12
2) занятия семинарского типа (ПЗ)		
из них		
– практические занятия (ПР)		
3) групповые консультации	2	2

4) индивидуальная работа	1	1
5) промежуточная аттестация	0,8	0,8
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>80,2</b>	<b>80,2</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	14	14
Самоподготовка	40	40
Подготовка к аттестации	26,2	26,2
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Курсовая работа, экзамен	Курсовая работа, экзамен

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		3
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>11,8</b>	<b>11,8</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)		
из них		
– лекции	6	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)		
из них		
– практические занятия (ПР)	4	4
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа	1	1
5) промежуточная аттестация	0,8	0,8
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>96,2</b>	<b>96,2</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	14	14
Самоподготовка	74	74
Подготовка к аттестации	8,2	8,2
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Курсовая работа, экзамен	Курсовая работа, экзамен

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Общенаучные методы как основа междисциплинарного подхода к исследованиям организационных структур	Понятие «глубоких истин» – общенаучных идей, лежащих в основе познания действительности различными науками. Семиотика как наука об изучении различных систем, в том числе иерархических систем организаций сервиса, туризма и др., лингвистическими методами. Значимость национальных традиций в формировании корпоративной культуры: возможность использования этнографических данных в исследовании организаций.

2	Семиотический подход к изучению сервисной деятельности: денотат, коннотат и миф	Введение в семиотику – науку о знаках и значениях (денотативных и коннотативных). Структурно-системный подход – основа научной работы: границы системы, элементы системы, отношения между элементами. Создание организационной семиотики. Конструирование социального и корпоративного мифа.
3	Лингвистика на службе сервиса: понимание организаций через метафоры	Определение метафоры, ее основные функции в тексте. Описание организационной структуры с помощью метафор. Использование метафор для рефрейминга предприятий сервиса. Другие тропы и фигуры речи в организационном анализе. Критика метафорического подхода.
4	Исторический подход: представление организационных структур с помощью нарративов	Понятие нарратива как принципа построения традиционного исторического текста. Общая история страны и частные истории людей как «хранилища» знаний и значений. Эмоциональная и культурная ценность историй. Нарративный подход к продвижению организации на рынке услуг.
5	Язык организаций и гендер	Гендер как социальная конструкция. Связь гендера и языка. Организационный контекст изучения гендера: «гендеринг организационной теории». Феминистский подход в продвижении компаний и предприятий.
6	Этнографический взгляд на функционирование предприятий сервиса	Изучение материальной и духовной культуры народов – важнейшая задача этнографии. Использование этнографических данных в процессе продвижения организаций на основе этнического колорита.

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная формы обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		ЛК	ПР	СР	Всего
1	Общенаучные методы как основа междисциплинарного подхода к исследованиям организационных структур	2	2	10	14
2	Семиотический подход к изучению сервисной деятельности: денотат, коннотат и миф	2	2	10	14
3	Лингвистика на службе сервиса: понимание организаций через метафоры	2	2	10	14
4	Исторический подход: представление организационных структур с помощью нарративов	2	2	10	14
5	Язык организаций и гендер	2	2	10	14
6	Этнографический взгляд на функционирование предприятий сервиса	2	2	4	8

	Консультации				2
	Индивидуальная работа				1
	Аттестация				27
	Общий объем	12	12	54	108

### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		ЛК	ПР	СР	Всего
1	Общенаучные методы как основа междисциплинарного подхода к исследованиям организационных структур	2	–	10	18
2	Семиотический подход к изучению сервисной деятельности: денотат, коннотат и миф	2	2	10	16
3	Лингвистика на службе сервиса: понимание организаций через метафоры	2	2	10	16
4	Исторический подход: представление организационных структур с помощью нарративов	–	–	10	16
5	Язык организаций и гендер	–	–	10	16
6	Этнографический взгляд на функционирование предприятий сервиса	–	–	4	16
	Индивидуальная работа				1
	Аттестация				9
	Общий объем	6	4	88	108

### 5.3. Занятия семинарского типа

#### Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Общенаучные методы как основа междисциплинарного подхода к исследованиям организационных структур	2
2	2	ПР	Семиотический подход к изучению сервисной деятельности: денотат, коннотат и миф	2
3	3	ПР	Лингвистика на службе сервиса: понимание организаций через метафоры	2
4	4	ПР	Исторический подход: представление организационных структур с помощью нарративов	2
5	5	ПР	Язык организаций и гендер	2
6	6	ПР	Этнографический взгляд на функционирование предприятий сервиса	2

## Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	2	ПР	Семиотический подход к изучению сервисной деятельности: денотат, коннотат и миф	4
2	3	ПР	Лингвистика на службе сервиса: понимание организаций через метафоры	4

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

Задание на выполнение курсовой работы выдается студентам в третьем триместре на второй неделе. Защита курсовой работы проводится на последней неделе теоретического обучения третьего триместра.

#### Типовые темы курсовых работ

Семиотическое описание организационной структуры.

Метафорический подход в управлении организацией.

Рефрейминг организации на основе метафорического подхода.

Нарратив как способ продвижения предприятия сервиса.

Конструирование социального (корпоративного) мифа как прием формирования привлекательного образа предприятия сервиса.

Использование принципа лингвистической относительности в организационном маркетинге.

Возможности использования потенциала традиционной культуры в развитии сферы сервиса Северного Кавказа (на выбор – один из городов любого региона).

Языковые и неязыковые средства создания гендерно-ориентированного имиджа компании сервиса.

### 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	ОФО	ЗФО
1-6	Подготовка к устному опросу по теме, тестированию, выполнению практических заданий, написанию курсовой работы	54	88
1-6	Подготовка к аттестации	26,2	8,2

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При обучении дисциплине «Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе» используются следующие образовательные технологии.

Технология коммуникативного обучения – направлена на формирование коммуникативной компетентности студентов, которая является базовой, необходимой для адаптации к современным условиям межкультурной коммуникации и для применения знаний в области искусства и дизайна в процессе формирования мировоззренческой оценки современного состояния общества.

Технология разноуровневого (дифференцированного) обучения предполагает осуществление



познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей, возможностей и интересов, поощряя их реализовывать свой творческий потенциал. Создание и использование диагностических тестов является неотъемлемой частью данной технологии.

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

Технология тестирования используется для контроля уровня усвоения лексических, грамматических знаний в рамках модуля на определённом этапе обучения. Данная технология позволяет преподавателю выявить и систематизировать аспекты, требующие дополнительной проработки.

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

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

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

Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы обучающихся и повышению познавательной активности. В рамках ИКТ выделяются 2 вида технологий:

- *технология использования компьютерных программ*, которая позволяет эффективно дополнить процесс обучения языку на всех уровнях. Мультимедийные программы предназначены как для аудиторной, так и самостоятельной работы студентов и направлены на развитие грамматических и лексических навыков.

- *Интернет-технологии*, предоставляющие широкие возможности для поиска информации, ведения научных исследований.

### **Интерактивные и активные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях**

№ раздела (темы)	Вид занятия	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
5, 6	ПР	Работа с компьютерными тренажерами, позволяющими проверить базовые знания в области организационного анализа.	2	–
2, 3	ПР	Просмотр и обсуждение учебных фильмов, посвященных организации предприятий сервиса и семиотическому подходу к их изучению.	2	2

### **Практическая подготовка обучающихся**

№ раздела (темы)	Вид занятия	Виды работ	Количество часов
–	–	–	–

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

**Устный опрос** – средство контроля усвоения учебного материала по темам занятий.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме (индивидуально или фронтально).

Показатели для оценки устного ответа: 1) знание материала; 2) последовательность изложения; 3) владение речью и профессиональной терминологией; 4) применение конкретных примеров; 5) знание ранее изученного материала; 6) уровень теоретического анализа; 7) степень самостоятельности; 8) степень активности в процессе; 9) выполнение регламента.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить учебные материалы по теме занятия, просмотреть справочники по теории и истории искусства и дизайна, а также повторить материалы, записанные во время практических занятий.

**Тестирование** – средство контроля усвоения учебного материала. Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет для обучающихся исходные данные для подготовки к тестированию: 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 семинарского типа (практических занятий).

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 учебниками и учебными пособиями не разрешается.

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

**Выполнение практических заданий** (решение задач, связанных с анализом организационной структуры) – письменная форма работы студента, которая способствует закреплению и углублению теоретических знаний и позволяет сформировать у студентов навыки применения этих знаний на практике.

Практические задания выполняются во время аудиторных занятий семинарского типа по предложенным преподавателем материалам.

Количество заданий определяется преподавателем.

Результатом выполнения задания является отчет, который должен содержать: номер, тему практической работы; краткое описание каждого задания; выполненное задание; ответы на контрольные вопросы.

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

Защита курсовой работы – это процедура, направленная на выявление знания материала темы, способности отстаивать собственную точку зрения на решение проблемы, на демонстрацию умения свободно владеть навыками практического анализа организационных структур, грамотно формулировать мысли.

Защита курсовой работы проводится на практическом занятии и продолжается 5–7 минут.

Студент делает сообщение, в котором освещаются основные проблемы, дается анализ использованных источников, обосновываются сделанные выводы. После этого он отвечает на

вопросы преподавателя и аудитории. Все оппоненты могут обсуждать и дополнять сообщение студента, давать ему оценку, оспаривать некоторые положения и выводы.

Если защита курсовой работы признана неудачной, то с учетом замечаний студент должен ее переработать. Студент устраняет недостатки и либо повторно защищает курсовую работу на практическом занятии, либо отчитывается перед преподавателем о сделанных исправлениях.

## **7.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

**Экзамен** – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения. Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по двум теоретическим вопросам, включенным в экзаменационный билет, и практическое задание, связанное с анализом организационной структуры с использованием одного из изученных методов. Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу разрешается пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами, так как главной задачей экзамена является выявление сформированности у студентов навыков практического анализа с использованием семиотических, лингвистических, этнографических и др. методов и подходов. Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3–5 минут. После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

По окончании ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку. Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## **7.3. Оценочные средства, критерии и шкала оценки**

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

#### **Перечень типовых вопросов для устного опроса**

1. Одно из важнейших понятий семиотического анализа – бинарная оппозиция. Расскажите, как можно использовать бинарные оппозиции в изучении организаций, предприятий, компаний?
2. Каждый знак, например, логотип фирмы имеет денотативное и коннотативное значение. Он может иметь и значение, связанное с мифом. Объясните различие между этими значениями.
3. Дайте определение термина «социальная семиотика». Приведите примеры использования ее методов для изучения организаций и предприятий.
4. Важной функцией организационной метафоры является порождающая функция. Расскажите о ней.
5. Что обозначает термин «рефрейминг организации»? Каким образом его проводят, используя лингвистический анализ?
6. Назовите наиболее общеизвестные организационные метафоры. Приведите примеры известных вам организаций, которые можно было бы описать с их использованием.
7. Какие тропы и фигуры речи, кроме метафоры, используются в организационном дискурсе?
8. Дайте определение нарратива в традиционном смысле. Какое значение этот термин приобретает в современном маркетинге?

9. Для положительной характеристики организации сервиса или туризма часто используют фразу: «Великолепный этнический колорит!» Объясните понятие «этнического колорита».

10. Объясните понятие «гендеринг организационной теории».

### **Критерии оценки устного опроса**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он в полной мере раскрыл содержание вопроса, его речь характеризуется соблюдением грамотным построением фраз, насыщена профессиональными терминами, соответствующими раскрываемой теме.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если в процессе ответа он допустил одну-две ошибки в раскрытии содержания вопроса.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он в целом понимает содержание изученных тем, но в процессе ответа допускает более двух ошибок.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответ по существу отсутствует, несмотря на наводящие вопросы преподавателя.

### **Перечень типовых тестовых заданий**

1. Какая история лежит в основе известного дидактического нарратива «Бык Тейлора»?

- а) история продажи скота на фермах Калифорнии,
- б) история о разгрузке чугуна в штате Пенсильвания,
- в) история об очень сильном мужчине, добившемся успеха на спортивных соревнованиях,
- г) история об астрономе Тейлоре, изучавшем созвездие быка.

2. В известной работе, посвященной гендерному подходу к изучению организаций «Культурный подход к неэффективной коммуникации мужчин и женщин» исследователи Д. Малц и Р. Боркер выделили характеристики женского и мужского языка. Какие особенности языка ученые отнесли к женским?

- а) тенденцию задавать вопросы,
- б) склонность перебивать,
- в) склонность к оспариванию мнения собеседника,
- г) тенденцию использовать контролирующие вопросы,
- д) стратегию «молчаливого протеста»,
- е) использование коллективных местоимений («мы» вместо «я»).

3. Укажите верное определение мифа бренда, принятое в современном маркетинге.

- а) это вера потребителя в «волшебные», «сверхестественные» способности компании,
- б) это сформированное у потребителя представление о сотрудниках компании как о героических личностях, способных передать потребителю часть своей силы,
- в) это вера потребителя в то, что торговая марка предлагает ему способ решить проблему или ситуацию, которая до этого времени представляла некоторое противоречие,
- г) это сконструированная вымышленная история происхождения компании.

4. Один из исследователей развития предпринимательства описывает людей, которые уволились из государственных компаний и решили открыть свой бизнес: «Обсуждая свое решение уволиться и ожидания от собственного бизнеса, респонденты описывали самостоятельную предпринимательскую деятельность как то, что не является наймом. Они часто характеризовали государственные компании как жесткие, негибкие и ограничивающие, а независимую предпринимательскую деятельность воспринимали как освобождение и улучшение условий труда. Таким образом, частный бизнес был тем, чем госкомпания не являлась».

Какой термин семиотики можно использовать, чтобы точно охарактеризовать данную ситуацию?

- а) парадигма,

- б) синтагма,
- в) денотат,
- г) коннотат,
- д) бинарная оппозиция.

5. Отметьте верное высказывание о природе организационной метафоры.

- а) «метафоры никогда не создают новые способы видения мира, порождающая функция им несвойственна»,
- б) «метафоры обладают порождающей функцией, они могут создавать новые представления, но только на основе традиционных и общепринятых значений»,
- в) «метафорам свойственна порождающая функция, однако они могут создавать новые представления только если в их основе неожиданные, незнакомые слова».

### Критерии оценки тестирования

Количество правильных ответов:

- Менее 50 % – «неудовлетворительно»,
- 50–60 % – «удовлетворительно»,
- 70–80 % – «хорошо»,
- 90–100% – «отлично».

### Типовые задания для практической подготовки обучающихся

#### Практическое задание 1

**Прочитайте диалог двух менеджеров гостиницы: старшего (СМ) и младшего (ММ), обсуждающих новое требование директора: все сотрудники обязаны пройти тренинги персонального роста. Старший менеджер настаивает на выполнении требований, младший выражает сомнения. Найдите в этом диалоге хотя бы по одному примеру использования следующих тропов и фигур: иронии, сравнения, метонимии, эвфемизма, персонификации, риторического вопроса. Объясните, какие реальные объекты и процессы в организации называются с помощью тропов и фигур**

**СМ:** Здравствуй. Извини, что прервал. Я быстро. Ты решил?

**ММ:** Да. Собираюсь ли я проходить тренинг? Собираюсь, вообще-то, но мне хотелось бы, чтобы ты все-таки убедил меня.

**СМ:** Я не буду этого делать. Тебе решать. Ты знаешь, как медленно ползет наш бизнес в последнее время. Может, тренинги – как раз то, что нужно. Большинство сотрудников согласны, кроме вашего отдела. Я не собираюсь выкручивать тебе руки. Ты знаешь, что стоит на кону.

**ММ:** Знаю, знаю. Просто вчера были какие-то курсы, сегодня тренинги, завтра еще что-нибудь. Мне кажется, это никак не помогает работе, а только отвлекает от дела.

**СМ:** Но ведь ты получаешь премии и еще кое-что. По большому счету, ты простой белый воротничок, почему бы тебе самому не делать резких движений и убедить других?

**ММ:** Это не так просто сделать. Трудно уже подобрать аргументы. Ты говоришь им, что это все как будто вы делаете вложения в будущее. Хорошо, говорят они. Значит, последует конверт с заработной платой и премией. Но реальная работа от этого никак не улучшится. Лучше было бы пересмотреть некоторые стратегии. Да и, в конце концов, у меня в контракте нет таких обязательств. Если я откажусь, что, тогда не будет белого конверта? Мне придется осваивать новую профессию в другом месте? Мой помощник говорит о начальстве: «Головы нашего отеля совсем оторвались от тел, то есть от сотрудников». Разве ты не видишь назревающего протеста? Вообще, вся эта система неофициальных поощрений. Это похоже на мошенничество.

**СМ:** Не говори так! Ты же знаешь, что все деньги честно заработаны.

**ММ:** Ну хорошо, это честное мошенничество. Но я подчинюсь требованиям. Куда деваться?

**СМ:** Ладно, прекратим этот разговор. В общем, ты говоришь твердое «нет»!

**ММ:** Не смейся надо мной. Я сделаю все, что надо.

### **Практическое задание 2**

**Крупная компания «The Body Shop», которая известна производством косметики из натуральных компонентов, открыто провозглашает феминистские принципы как основу своей работы. Прочитайте описание одной из главных целей компании. Найдите на официальном сайте в разделе «Наша история» слова, фразы, предложения, подтверждающие гендерно-ориентированный подход этой компании к бизнесу**

«Наша цель – борьба за расширение прав и возможностей женщин во всем мире».

Борьба за равенство заложена в нашей ДНК, и это означает равенство для всех. Мы существуем для того, чтобы повышать самооценку женщин, разрушать табу и стереотипы, навязанные женщинам и связанные с тем, как она должна выглядеть с точки зрения мужчин. Мы намерены всюду прославлять женское лидерство. Мы обеспечиваем равную оплату за равный труд и будем добиваться трудового равноправия женщин везде, где это возможно. Наш феминизм инклюзивный и международный, и мы поддерживаем всех женщин независимо от расы, социальной принадлежности, способностей, сексуальности, возраста и формы тела.

### **Практическое задание 3**

**Представьте себе, что вам поручено провести рефрейминг организации на основе доминирующей метафоры, с помощью которой можно было бы описать отношения между сотрудниками и руководством. Вы разработали анкету с вопросами и вариантами ответов, каждый из которых соответствует одной из метафор: «организация-семья», «организация-команда», «организация-машина». Прочитайте вопрос анкеты и варианты ответов, определите соответствие метафор «семья», «команда», «машина» каждому из вариантов, объясните свою точку зрения**

В коллективе организации работают люди с разным уровнем образования: есть люди без образования, которые работают в качестве технического и обслуживающего персонала; есть специалисты с высшим образованием, менеджеры высшего звена, имеющие степень кандидата или доктора наук. В организации должно состояться важное совещание по вопросам, связанным с дальнейшим развитием бизнеса. От результатов этого совещания зависит судьба организации: ее ждут или очень хорошие перспективы, или сокращение штатов. Если бы вы принимали решение, кого следует пригласить на такое совещание, какой вариант действий вы выбрали бы?

а) Какие бы вопросы ни обсуждались, на совещании должны присутствовать все члены коллектива вне зависимости от уровня образования и должности: мы все дружно работали вместе много лет, у нас сложились хорошие личные отношения, нужно обсуждать проблемы и принимать решение всем вместе.

б) Нужно заранее узнать, какие именно проблемы нужно решить нашему коллективу, и пригласить на совещание тех сотрудников (даже если это простые менеджеры), должностные обязанности которых непосредственно связаны с возможностью решения проблем; начальство должно выслушать мнение каждого участника совещания и принять оптимальное для всех решение с учетом позиции большинства.

г) Совещание должны проводить, как это бывает обычно, представители администрации, принятые решения после совещания доводятся до сведения подчиненных; этот процесс хорошо отлажен, и нет необходимости менять порядок исполнения решений.

### **Критерии и шкала оценки выполнения практических заданий**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он самостоятельно и правильно выполнил практическое задание, способен уверенно, логично, последовательно и аргументированно объяснить свои решения, пользуясь профессиональными терминами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если при выполнении задания он ошибается и сомневается в своих ответах, но с помощью преподавателя легко может исправить ошибки и объяснить, почему они были допущены.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он может при выполнении задания допускать ошибки, с трудом способен объяснить, почему эти ошибки были допущены, ему необходимы подсказки преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не выполнил практическое задание.

## **Типовые задания для промежуточной аттестации (экзамена)**

### **Перечень типовых контрольных вопросов к экзамену**

1. В одной из работ по применению семиотических подходов к анализу организаций приводится такой пример: «Набор одежды в магазине – это парадигма, а комплект одежды (куртка, свитер, брюки, ботинки и т.д.), которую приобрел в магазине покупатель, – это синтагма. В ресторане категории напитков и закусок – парадигма, тогда как конкретный заказ, сделанный официанту, – синтагма». Объясните значение терминов «парадигма» и «синтагма».

2. Представьте себе, что салон красоты на сочинском курорте использует для привлечения внимания клиентов портрет американской кинозвезды 1950-х – 1960-х годов Мэрилин Монро. Объясните, какие значения будет иметь этот портрет как знак на уровне денотата, коннотата и мифа.

3. Рассмотрите ситуацию: в институте, где готовят специалистов по сервису и туризму, директор нанял менеджеров, чтобы разработать миссию вуза. Миссию составляли на основе обработки опроса преподавателей и ученых, то есть с опорой на их точку зрения. Однако, когда текст миссии, наконец, был опубликован, ученые и преподаватели стали высмеивать ее как символ растущего менеджерского контроля. Объясните проблему с точки зрения социальной семиотики. Какие подходы этой науки могли бы решить проблему?

4. Для описания двух различных организаций были использованы два обобщающих слова: одна организация описывалась как «машина», другая – как «Тай-цзи». Можем ли мы оба обобщающих слова назвать метафорами? Объясните свою точку зрения.

5. Представьте себе, что директор гостиницы пригласил вас, чтобы попросить совета: как ему улучшить работу своего предприятия. Директор, в прошлом военный служащий, старается внедрить в управление коллективом армейские принципы, но организовать эффективную работу ему не удается. Вы понимаете, что необходимо провести рефрейминг. Расскажите, как вы это сделаете, используя метафорический подход.

6. Вам известно, что отношения между сотрудниками некоторой организации могут быть описаны метафорой «семья». Скажите, как эта метафора задает организационные роли, структуры, процессы и ценности.

7. Молодой мужчина рассказал вам следующее: «Мой зять пошел в торговый центр «Космос» в Страстную Пятницу. А когда возвращался, обнаружил, что потерял ключи от машины...» Какие «скрытые культурные знания» можно выделить из этого сообщения?

8. Среди маркетинговых нарративов можно выделить две группы историй: 1) корпоративные дидактические рассказы, 2) истории, направленные на создание позитивного публичного имиджа организаций у потенциальных клиентов. Представьте себе, что вы главный менеджер туристического агентства, работающего более 30 лет на Кавказских Минеральных Водах. Приведите примеры нарративов двух указанных типов, которые вы могли бы предложить своим сотрудникам и клиентам.

9. Вы руководитель гостиницы с рестораном в одной из республик Северного Кавказа. Перечислите элементы традиционной этнической культуры, которые могут использоваться в процессе продвижения организации?

10. Приведите конкретные примеры предприятий сервиса или туризма, в успешном продвижении которых можно использовать явный гендерно-ориентированный подход: один из примеров должен демонстрировать ориентацию на исключительно женскую аудиторию, второй – исключительно мужскую.

## Типовые практические задания к экзамену

### Задание 1

**Прочитайте автобиографический рассказ успешного предпринимателя. Это неотредактированная запись спонтанной устной речи. Пользуясь рекомендациями после текста сконструируйте маркетинговый нарратив, который можно было бы представить как показательную «историю успеха»**

«В 2015 году я закончила 11 класс и решила, что я хочу работать в туризме, потому что это был расцвет «Орла и решки» («Орел и решка» – познавательная передача о путешествиях. – *Прим.*), я думала, что буду ездить по странам, путешествовать, поэтому поступила в СКСИ, отучилась на туризме. У меня был небольшой опыт работы в туристическом агентстве. На нашей практике мы также успешно продавали путевки, даже успели сами кое-куда съездить с ребятами с нашего курса. Потом я переехала в Москву, там был опыт работы в гостиничном бизнесе: была там администратором, очень хороший опыт получила. Работала с иностранцами, потому что 2018-й попал на ФИФА. Очень было интересно. Далее по стечению обстоятельств вернулась в город Ставрополь, начала искать работу, и наш институт также мне помог в этом, я устроилась в салон красоты простым администратором, был «выход» 600 рублей, но мне очень нравился наш коллектив, наш салон, в принципе, я хотела там работать, активно участвовала в жизни салона, работала там года полтора. Мой руководитель сейчас – тоже наша однокурсница, учится со мной в магистратуре – Исаева Дарья Евгеньевна. Она заметила во мне такую жилку активиста, и к 2020-му году, после того как мы пережили пандемию, открыли самые первые в нашем городе салоны красоты. Все сделали по правилам: СанПин и так далее, прошли проверки. И так началась моя деятельность управляющего после 2020 года, в мае я уже работала управляющим и по сей день работаю в своей должности, мы растем, у нас хорошие выручки, растет коллектив.

Мы всегда стараемся внести что-то новое в бьюти-индустрию. С недавних пор, где-то с января месяца я стала амбассадором «Росмолодежь-бизнес». А также с Дарьей Евгеньевной мы всегда активничаем, участвуем во всем, она является членом «Опоры России» по женскому предпринимательству, также недавно стала председателем комитета молодежи в «Опоре России». Я ей помогаю, мы активно участвуем в том, чтобы предпринимательство в Ставрополе росло, чтобы молодые предприниматели имели какую-то опору, набивали меньше шишек. У нас есть небольшой консалтинговый проект, мы помогаем молодым предпринимателям, уже несколько человек мы вырастили, у них пошел успешный бизнес, как у нас. Также есть несколько проектов, где я помогаю не как управляющий, а как советчик, скажем так. Это база отдыха «Папин дом», находится в Верхнерусском, тоже сейчас очень знаменитая в городе Ставрополе. Не так давно мы открыли event-пространство в центре города, за бассейном, на Суворова, 7. Это «WhitePark».

Как мы к этому пришли? Я еще в школе была активисткой, была одним из лидеров, президентом школьного совета, у нас была детская организация, в которой я была омбудсменом, защищала права детей нашей школы, нашего района, ездила на всякие мероприятия. И вот с тех самых пор у меня проявились эти черты, и сейчас я занимаю по итогу должность управляющей, являюсь амбассадором «Росмолодежь-бизнес» и являюсь студенткой магистратуры в СКСИ».

**Рекомендации.** Чтобы создать маркетинговый нарратив с помощью литературной обработки «сырого» материала, следует выстроить события в обратном порядке – от описания уже



достигнутого успеха в настоящем к прошлому – тем значимым событиям, которые привели к успеху. Нарратив должен отличаться связностью, недостающие элементы в цепи событий следует дополнить и в то же время сократить лишнюю, не несущую значимой смысловой нагрузки информацию. Необходимо также представить текст в публицистическом стиле – с опорой на возможный эмоциональный отклик потенциальных читателей: используя выразительные средства языка, стилистические фигуры (гиперболу, синтаксический параллелизм, хиазм, анафорический повтор и др.), создать впечатление, связанное с чувствами восторга, радости, со стремлением подражать примеру успешного человека. Эти потенциальные впечатления читателей должны предваряться динамичным заголовком, вызывающим желание прочитать именно эту историю.

## Задание 2

**В городе Ставрополе есть небольшой отель «ЛеМон». Его название часто вызывало недоумение посетителей, так как только намекает на некую французскую фразу, но не является полноценной фразой французского языка. Один из специалистов по «мифодизайну» предложил сконструировать миф о происхождении названия. Прочитайте этот миф, критические замечания о нем. Сконструируйте на основе рекомендаций новый миф о названии**

**Исходный миф:** «У Михаила Юрьевича Лермонтова был добрый друг француз Жан Капе – губернёр-учитель, француз по рождению. Он всюду сопровождал ученика, в 1825 году даже ездил с будущим поэтом на Кавказ. Так как для француза русский язык был сложен, он с трудом произносил фамилию Михаила Юрьевича и говорил лишь «Лермон». Из-за особенностей французской речи звук «р» почти не был слышен, и людям казалось, будто он говорит «Лемон». И мы, размещая гостиницу на улице Лермонтова, решили назваться именно так, как великого русского поэта называл его верный наставник».

**Критические замечания:** эта сконструированная история представляется интересна, но недостаточно достоверна, чтобы она могла закрепиться в сознании потенциальных клиентов как устойчивый миф. Рассказ о губернере-учителе М.Ю. Лермонтова основан на исходном предположении о том, как происходило общение Жана Капе с его учеником. Это предположение, очевидно, не будет рассматриваться потенциальными клиентами как достоверное, так как нет ни одного источника, который мог бы подтвердить, что образованный и долгое время проживший в России Жан Капе испытывал трудности в произношении русских имен и фамилий, тем более что сам М.Ю. Лермонтов в письмах предпочитал подписываться не «Лермон», а «Лерма». Кроме того, известно, что первоначальная Лермонтовская улица в Ставрополе в настоящее время носит имя Дзержинского.

Любые рассказы о далеком прошлом почти всегда воспринимаются слушателями или читателями только как красивые легенды, не имеющие никакого отношения к реальности и используемые, в основном, в развлекательных целях. Так, в окрестностях Кисловодска туристам показывают Лермонтовскую скалу, якобы описанную в «Герое нашего времени», в Ставрополе был «лермонтовский дуб», под которым будто бы поэт написал стихотворение «Дубовый листок», в Карачаево-Черкесии находятся «пушкинские места», хотя никому достоверно не известно, бывал ли Пушкин в этой республике.

**Рекомендации:** конструируемый социальный миф не должен носить «легендарного» характера, не должен опираться на городской фольклор или народные предания. Его следует формировать так, чтобы он читался как подлинный рассказ о реально происходивших событиях, при этом о вымышленном характере истории должен знать только создатель мифа. Важно также, чтобы внешне миф казался настолько простым и достоверным, чтобы у потенциальных слушателей или читателей не возникало желания проверить эту достоверность, историю следует делать простой и ясной, не вызывающей сомнений.

В случае с «мифодизайном» гостиницы «ЛеМон» следует отталкиваться не только от названия, но и от «французского стиля» оформления отеля и его кухни, качество которой

отмечается в большинстве отзывов посетителей. В качестве основы мифа можно использовать побратимские отношения Ставрополя и французского города Безье, известные художники, музыканты, ремесленники, повара приезжали в Ставрополь по программам культурного обмена.

### **Критерии и шкала оценки экзамена**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он уверенно ответил на контрольные вопросы, самостоятельно и правильно выполнил задание, способен уверенно, логично, последовательно и аргументированно объяснить свои решения, пользуясь профессиональными терминами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если при он затрудняется в ответе на вопрос или выполнении задания, однако при указании на ошибки и недочеты может легко их исправить и объяснить, почему они были допущены.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент с трудом может ответить на вопрос билета, при выполнении задания он допускает множество ошибок, с трудом способен объяснить, почему эти ошибки были допущены.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не выполнил практическое задание и / или не ответил на вопрос билета.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519303>.

Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519396>.

### **8.2. Дополнительная литература**

Горовая, В. И. Научно-исследовательская работа : учебное пособие для вузов / В. И. Горовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 103 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14688-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519806>.

Бурмистрова, Е. В. Методы организации исследовательской и проектной деятельности обучающихся : учебное пособие для вузов / Е. В. Бурмистрова, Л. М. Мануйлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 115 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15400-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520452>.

Библиотечно-информационный  
центр Северо-Кавказского  
социального института

### **8.3. Программное обеспечение**

Microsoft Windows или Яндекс 360  
Microsoft Office Professional Plus 2019  
Google Chrome или Яндекс.Браузер

### **8.4. Профессиональные базы данных**

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science -  
<https://www.clarivate.ru/products/web-of-science/>

## **8.5. Информационные справочные системы**

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru/>

*Поисковые системы*

Поисковая система Google – <https://www.google.ru/>

Поисковая система Yandex – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler – <http://www.rambler.ru>

## **8.6. Интернет-ресурсы**

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

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

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart» - <http://www.iprbookshop.ru/>

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

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

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

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)- <https://rusneb.ru>

## **8.7. Методические указания по освоению дисциплины**

### **Методические указания к практическим занятиям**

Практические задания рассчитаны на глубокое осмысление определённой темы, поэтому важна теоретическая подготовка. При выполнении практического задания любого характера необходимо вникнуть в суть поставленной задачи, вспомнить теоретические положения и применить их к решению данной проблемы. Любые практические задания активизируют процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение.

В соответствии с методикой заранее формулируется тема практического занятия, ставятся конкретные цели и задачи, достигаемые в процессе выполнения практического занятия. Приводится литература, необходимая для выполнения практического занятия.

Начинать работу на занятии рекомендуется с ознакомления с кратким теоретическим материалом, касающимся практического занятия. Затем осуществляется контроль понимания обучающимися наиболее общих терминов. Далее следует разбор решения типовой задачи практического занятия. В том случае, если практическое занятие связано с изучением и анализом теоретического материала, необходимо более подробно остановиться на теоретических сведениях и ознакомиться с источниками литературы, необходимыми для выполнения данного практического занятия.

Каждое из практических занятий может представлять небольшое законченное исследование одного из теоретических вопросов изучаемой дисциплины. В конце каждого занятия необходим контроль. Контрольные вопросы должны способствовать более глубокому изучению теоретического курса, связанного с темой практического занятия. Также контрольные вопросы должны помочь в решении поставленных перед студентами задач и подготовке к сдаче практического задания.

В общем виде методика проведения практических занятий включает в себя рассмотрение теоретических основ того или иного раздела дисциплины и конкретных примеров организационных структур. Студент последовательно выполняет выданные ему преподавателем задания. В случае возникновения затруднений, студент может обратиться к преподавателю за помощью.

### **Методические указания для выполнения самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов заключается:

1) в самостоятельном изучении темы с точки зрения возможности практического применения знаний для интерпретации организационных структур; 2) в систематизации и закреплении полученных знаний посредством самостоятельного анализа структур организаций с

использованием методов семиотики, лингвистики, этнографии и др.;3) в углубленном изучении методики проведения научных исследований с использованием рекомендованной литературы.

Самостоятельная внеаудиторная работы студентов –это продолжение изучения теоретических материалов дисциплины в целях развития первичных навыковорганизационногоанализа. Главная задача – самостоятельно освоить принципы реализации семиотических, лингвистических, исторических, этнографических и др. методов анализа предприятий сервиса и туризма, а также дополнить знания в области науковедения с помощью учебников, приведенных в списках основной и дополнительной литературы.

#### **Методические указания по подготовке к устному опросу**

Устный опрос проводится в индивидуальной форме на практических занятиях, является формой текущего контроля уровня освоения учебной темы. Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Кроме основного материала, студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. В среднем, подготовка к устному опросу по одному практическому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, умение грамотно строить речь, в том числе с использованием профессиональной терминологии.

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

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 теоретический материал по теме, соответствующие разделы учебников учебных пособий

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений.

#### **Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации в форме экзамена**

При подготовке к экзамену необходимо повторить с помощью рекомендованной литературы все разделы (темам) дисциплины.

На экзамене студент должен подтвердить усвоение учебного материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины, а также продемонстрировать приобретенные навыки адаптации полученных теоретических знаний к своей профессиональной деятельности. Экзамен проводится в форме устного собеседование по типовым вопросам для экзамена и выполнения практических заданий, которые по форме не отличаются от практических заданий, выполненных студентами в течение семестра, но характеризуются повышенной сложностью.

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

Для реализации дисциплины требуется следующее материально-техническое обеспечение:

- для практических занятий – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

- для промежуточной аттестации – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Для самостоятельной работы: помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде организации.

## **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, прочесть 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, прочесть 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.