

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

«23» мая 2022



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса*

Специальность: 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания

Квалификация выпускника: Магистр

Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2022**

Разработана

Кандидат философских наук, Доц,

Доцент кафедры ИЯТ

Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой

Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры

от «23» мая 2022 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «23» мая 2022 г.

протокол № 9

Председатель УМК Т.В. Поштарева Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 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  | 3  |
| 5. Содержание и структура дисциплины   | 4  |
| 5.1. Содержание дисциплины   | 4  |
| 5.2. Структура дисциплины  | 6  |
| 5.3. Занятия семинарского типа   | 7  |
| 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)  | 8  |
| 5.5. Самостоятельная работа  | 8  |
| 6. Образовательные технологии  | 8  |
| 7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации | 8  |
| 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины   | 8  |
| 8.1. Основная литература   | 8  |
| 8.2. Дополнительная литература   | 9  |
| 8.3. Программное обеспечение   | 9  |
| 8.4. Профессиональные базы данных  | 9  |
| 8.5. Информационные справочные системы   | 9  |
| 8.6. Интернет-ресурсы  | 9  |
| 8.7. Методические указания по освоению дисциплины  | 9  |
| 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины  | 17 |
| 10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья                            | 17 |
| Приложение к рабочей программе дисциплины  | 18 |
| Дополнения и изменения к рабочей программе   | -  |

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса 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 ОПОП

Б.1.Б. дисциплина Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса 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)                    |
|--|--|
| -  | Учебная практика (Ознакомительная практика)                        |
| -  | Производственная практика (Сервисная практика)                     |
| -  | Производственная практика (Организационно-управленческая практика) |
| -  | Производственная практика (Преддипломная практика)                 |

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)   | Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции   |
|--|--|
| <b>ПК-3.</b> Способен управлять реализацией проектов, внедрять изменения на предприятиях сферы сервиса | <b>ПК-3.1.</b> Определяет направления работ по реализации процедур управления проектами на предприятиях сферы сервиса      |
|  | <b>ПК-3.2.</b> Осуществляет планирование ресурсов проектов предприятий сферы сервиса, контроль процесса реализации проекта |
|  | <b>ПК-3.3.</b> Разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы сервиса, преодолевает сопротивление их внедрению    |

## 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   |
|---|-------------|-------------|
|   |             | 2           |
| <b>Контактная работа (всего)</b>                                | <b>33,8</b> | <b>33,8</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                                       | 2           | 2           |
| 4) индивидуальная работа  | 1           | 1           |
| 5) промежуточная аттестация                                     | 0,8         | 0,8         |
| <b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>                      | <b>74,2</b> | <b>74,2</b> |
| в том числе:  |             |             |
| Курсовой проект (работа)  | 20          | 20          |
| Расчетно-графические работы                                     |             |             |
| Контрольная работа  |             |             |
| Реферат   |             |             |
| Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и |             | 28          |

|   |      |         |
|---|------|---------|
| повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.) | 28   |         |
| Подготовка к аттестации   | 26,2 | 26,2    |
| Общий объем, час  | 108  | 108     |
| Форма промежуточной аттестации  |      | экзамен |

#### Заочная форма обучения

| Вид учебной работы  | Всего часов | Триместры   |
|---|-------------|-------------|
|   |             | 2           |
| <b>Контактная работа (всего)</b>  | <b>10,8</b> | <b>10,8</b> |
| в том числе:  |             |             |
| 1) занятия лекционного типа (ЛК)  | 4           | 4           |
| из них  |             |             |
| – лекции  | 4           | 4           |
| 2) занятия семинарского типа (ПЗ)   | 6           | 6           |
| из них  |             |             |
| – семинары (С)  |             |             |
| – практические занятия (ПР)   | 6           | 6           |
| – лабораторные работы (ЛР)  |             |             |
| 3) групповые консультации   |             |             |
| 4) индивидуальная работа  |             |             |
| 5) промежуточная аттестация   | 0,8         | 0,8         |
| <b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>  | <b>97,2</b> | <b>97,2</b> |
| в том числе:  |             |             |
| Курсовой проект (работа)  | 20          | 20          |
| 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.) | 69          | 69          |
| Подготовка к аттестации   | 8,2         | 8,2         |
| Общий объем, час  | 108         | 108         |
| Форма промежуточной аттестации  |             | экзамен     |

## 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.<br><br>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»<br>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  | 8                |           |   | 2         |    | 6         |
| 2  | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека   | 8                | 2         |   | 2         |    | 4         |
| <b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>              |   |                  |           |   |           |    |           |
| 1  | Особенности услуг и их классификации                                    | 10               | 2         |   | 2         |    | 6         |
| 2  | Жизненный цикл услуги и учет его особенностей                           | 8                | 2         |   | 2         |    | 4         |
| 3  | Качество услуги   | 8                |           |   | 2         |    | 6         |
| <b>Раздел 3. Основы теории организации обслуживания</b>        |   |                  |           |   |           |    |           |
| 1  | Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне  | 8                | 2         |   | 2         |    | 4         |
| 2  | Организация обслуживания потребителей                                   | 10               | 2         |   | 2         |    | 6         |
| 3  | Инновации в развитии сервисных технологий                               | 10               |           |   | 4         |    | 6         |
| 4  | Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности | 8                |           |   | 2         |    | 6         |
| 5  | Групповая консультация  | 2                |           |   |           |    |           |
| 6  | Индивидуальная работа   | 1                |           |   |           |    |           |
| 7  | Промежуточная аттестация  | 27               |           |   |           |    |           |
|  | <b>Общий объем</b>  | <b>108</b>       | <b>10</b> |   | <b>20</b> |    | <b>48</b> |

### 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  | 10               | 2  |   | 2  |    | 6  |
| <b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>              |  |                  |    |   |    |    |    |
| 1  | Особенности услуг и их классификации                                   | 12               |    |   |    |    | 12 |
| 2  | Жизненный цикл услуги и учет его особенностей                          | 12               |    |   |    |    | 12 |
| 3  | Качество услуги  | 10               |    |   | 2  |    | 8  |
| <b>Раздел 3. Основы теории организации обслуживания</b>        |  |                  |    |   |    |    |    |
| 1  | Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя в контактной зоне | 10               | 2  |   |    |    | 8  |

|   |   |     |   |  |   |  |  |    |
|---|---|-----|---|--|---|--|--|----|
| 2 | Организация обслуживания потребителей                                   | 12  |   |  | 2 |  |  | 10 |
| 3 | Инновации в развитии сервисных технологий                               | 12  |   |  |   |  |  | 12 |
| 4 | Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности | 10  |   |  |   |  |  | 10 |
| 5 | Индивидуальная работа   | 1   |   |  |   |  |  |    |
| 6 | Промежуточная аттестация  | 9   |   |  |   |  |  |    |
|   | Общий объем   | 108 | 4 |  | 6 |  |  | 88 |

### 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 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 |                  |
| 7  | 2                | ПР          | Организация обслуживания потребителей                                  | 2                |
| 8  | 3                | ПР          | Инновации в развитии сервисных технологий                              |                  |

|   |   |    |   |  |
|---|---|----|---|--|
| 9 | 4 | ПР | Правовые аспекты и государственное регулирование сервисной деятельности |  |
|---|---|----|---|--|

#### 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа) – не предусмотрен

#### 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. | 5                | 10  |
| 2  | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 5                | 6   |
| <b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт</b>              |  |                  |     |
| 1  | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 7                | 12  |
| 2  | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 5                | 12  |
| 3  | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 5                | 8   |
| <b>Раздел 3. Основы теории организации обслуживания</b>        |  |                  |     |
| 1  | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 5                | 8   |
| 2  | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 7                | 10  |
| 3  | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 4                | 12  |
| 4  | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 5                | 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<br>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. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник/ В.Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2013. - 175 с.
2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: учеб.пособие / Л.Л.Руденко. – М. : Дашков и Ко, 2013. – 207 с.



4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Чекмарева Г.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 40 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47716.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## 8.2. Дополнительная литература

1. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Буйленко В.Ф.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006.— 167 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Штейнгольц Б.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## 8.3. Программнообеспечение

Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office PowerPoint

## 8.4. Профессиональные базы данных

1. [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) - Официальный интернет-портал государственных услуг

## 8.5. Информационные справочные системы

1. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) -«Консультант Плюс» - компьютерная справочно-правовая система
2. [www.iprbooks.ru](http://www.iprbooks.ru) - Электронно-библиотечная система

## 8.6. Интернет-ресурсы

1. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)
2. [www.google.ru](http://www.google.ru)
3. [window.edu.ru](http://window.edu.ru) - Единое окно доступа к образовательным ресурсам
4. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

## 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

### Методические указания 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 указания 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 связана 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, культурологии и других.

#### **Методические указания по организации самостоятельной работы студента**

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

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

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса»**

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

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

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

Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

| Код и наименование формируемой компетенции  | Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции  | Процедуры оценивания (оценочные средства)          |                          |
|---|---|--|--------------------------|
|   |   | Текущий контроль успеваемости                      | Промежуточная аттестация |
| ПК-3. Способен управлять реализацией проектов, внедрять изменения на предприятиях сферы сервиса | ПК-3.1. Определяет направления работ по реализации процедур управления проектами на предприятиях сферы сервиса      | Устный опрос<br>Учебная дискуссия<br>Тест<br>Кейсы | Экзамен                  |
|   | ПК-3.2. Осуществляет планирование ресурсов проектов предприятий сферы сервиса, контроль процесса реализации проекта | Устный опрос<br>Учебная дискуссия<br>Тест<br>Кейсы | Экзамен                  |
|   | ПК-3.3. Разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы сервиса, преодолевает сопротивление их внедрению    | Устный опрос<br>Учебная дискуссия<br>Тест<br>Кейсы | Экзамен                  |
|   |   |  |                          |

**2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

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

**Методические указания по подготовке к устному опросу**

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

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

**Методические указания 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.

#### **• Методические указания 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.

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

### **Промежуточная аттестация - экзамен**

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

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п 3.4.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

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

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.

После окончания 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».

## **3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ**

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

#### **Типовые тестовые задания**

#### **Тесты**

##### **1. Типы услуг.**

1. производственные
2. личные
3. распределительные
4. потребительские
5. непрофессиональные
6. профессиональные

##### **2. Что такое стандарт обслуживания ?**

1. комплекс обязательных правил
2. качество обслуживания
3. форма обслуживания
4. метод обслуживания

##### **3. Характеристики услуг.**

1. неосвязаемость
2. неуловимость
3. неразрывность производства и потребления
4. изменчивость
5. несохранность

##### **4. Диверсификация услуг – это:**

1. улучшение качества услуг
2. увеличение разнообразия и ассортимента услуг
3. расширение перечня услуг

##### **5. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный социальным статусом потребителя:**

1. функциональная
2. ценовая
3. информационная
4. психологическая

##### **6. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный физической индивидуальностью потребителя:**

1. сезонная
2. психологическая
3. функциональная
4. ситуационная

##### **7. Вид диверсификации спроса на услуги, обусловленный духовной индивидуальностью потребителя:**

1. этническая

2. ситуационная
  3. информационная
  4. психологическая
- 8. Требования, предъявляемые к работникам контактной зоны в туризме.**
1. жесткость
  2. прямота
  3. радушие
  4. смелость
  5. доброжелательность
  6. профессионализм
- 9. Что такое новый вид услуг?**
1. услуга по новой цене
  2. услуга, ранее не имевшая аналогов на рынке
  3. услуга с новым названием
  4. услуга для новой сферы применения
- 10. Прогрессивные формы обслуживания.**
1. абонементное обслуживание
  2. срочное обслуживание
  3. обслуживание в фирме
  4. служба экспресс-ремонта
  5. обслуживание без указания сроков
- 11. Что такое «социальная роль»?**
1. статус
  2. способ поведения личности в зависимости от статуса
  3. приспособление
- 12. Что понимается под общением?**
1. исполнение услуги
  2. потребление услуги
  3. процесс взаимодействия людей, основанный на обмене мыслями и чувствами посредством слов
- 13. Что понимается под стилем обслуживания на предприятиях туризма?**
1. форма обслуживания
  2. общность приемов обслуживающей деятельности персонала предприятия сервиса
  3. средства обслуживания
- 14. Какие требования предъявляются к речи работников контактной зоны?**
1. содержательность
  2. скрытность
  3. грамотность
  4. выразительность
- 15. Что такое индивидуальный подход к клиенту?**
1. обслуживание одного клиента
  2. обслуживание клиента с учетом его особенностей
  3. изолированное обслуживание
- 16. Взаимосвязь производства и потребления товаров (расставить по порядку)**
1. хранение
  2. продажа
  3. производство
  4. потребление
- 17. Взаимосвязь производства и потребления услуг (расставить по порядку)**
1. одновременное производство и потребление
  2. продажа
- 18. Что такое неосвязаемость услуг?**
1. невозможно увидеть
  2. не имеет цены
  3. невозможно упаковывать
- 19. Что такое несохранность услуг?**
1. сиюминутность услуги
  2. ухудшение качества услуги
  3. изменение цены
- 20. Что такое изменчивость услуг?**
1. увеличение в цене
  2. нестандартность
  3. не соблюдение сроков предоставления
- 21. Какие услуги относятся к материальным?**

1. турагентские
  2. консультационные
  3. ресторанные
- 22. Какие услуги относятся к нематериальным?**
1. медико-социальные
  2. экскурсионные
  3. консультационные
- 23. Что такое сценарий обслуживания?**
1. подход к обслуживанию
  2. сюжетная схема, по которой происходит обслуживание клиента
  3. стиль обслуживания
- 24. Что такое режиссура процесса обслуживания?**
1. постановка мероприятий
  2. стиль обслуживания
  3. искусство создания гармоничного целого в процессе обслуживания клиентов
- 25. Что такое школа обслуживания?**
1. единый стиль обслуживания, свойственный всем членам данного коллектива предприятия сервиса
  2. подготовка специалистов в области сервиса
  3. процесс обучения специалистов по сервису

#### Критерии и шкала оценки прохождения теста

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

#### Перечень типовых тем для дискуссий

1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме
2. Факторы влияния на формирования потребностей и предпочтений туристов
3. Этапы принятия решения туристом
4. Основные направления совершенствования обслуживания туристов
5. Методы исследования потребностей и предпочтений туристов

#### Критерии и шкала оценки участия в дискуссии

| Оценка  | Критерии   |
|---------|--|
| Отлично | <i>Отлично</i> 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 педагогической психологии 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.                  |
| Хорошо  | <i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем педагогической психологии используется аналитический подход, достаточно обосновывается своя точка зрения; 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; способность вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Удовлетворительно   | При <i>удовлетворительном</i> 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.  |
| Неудовлетворительно | При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся демонстрирует непонимание основных направлений и перспектив развития педагогической психологии; 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. |

### Перечень типовых кейс-заданий

#### Кейс 1

Супружеская пара разместилась в отеле \*\*\* на 2 дня. В отель супруги прибыли в 3 часа ночи после длительного перелета на самолете. Господин N прибыл по служебным делам как корреспондент газеты, супруга его сопровождала.

Во время поселения Господин N попросил ноутбук в номер. Администратор пообещал, что ноутбук будет доставлен в номер утром в 8.00., но забыл сделать отметку в программе заявок на услуги для дежурной по этажу, где разместилась супружеская пара.

Господин N не получив ноутбук, позвонил дежурному по этажу и предъявил претензии по поводу непредставления услуги в срок. Дежурный доставил ноутбук в номер Господина N и принес извинения за доставленные неудобства. Дежурный не стал выяснять, по чьей вине произошла ошибка, не обсудил это с коллегами и руководством.

#### Основная задача:

Проанализируйте причину расхождения качества обслуживания в отеле.

#### Промежуточные задания:

1. Какие расхождения качества имеют место в данной ситуации?
2. Какой критерий качества не был реализован?

#### Практическая работа

Разработать ассортимент услуг для группа потребителей диверсифицировав с учетом различных факторов: 1) гостиничные услуги; 2) ресторанные услуги; 3) музейные услуги; 4) экскурсионные услуги.

#### Кейс 2

Международный лагерь для молодежи расположен вблизи небольшого российского города на берегу реки. Лагерь функционирует круглый год. Миссия лагеря: «Лагерь предоставляет возможность обучения и совершенствования знаний русского языка, знакомство с русской культурой и отдых».

В лагере имеются отель, кафе, спортивные сооружения и инвентарь, творческие мастерские, игровой зал, конференц-зал.

В лагере отдыхает молодежь из Европы, Азии и Америки.

В лагере проводят различные встречи, творческие семинары, отмечаются международные и национальные праздники, дни рождения и другие мероприятия. В вечернее время кафе функционирует как ночной клуб.

#### Основная задача:

Разработайте комплекс услуг для молодежного лагеря.

#### Промежуточная задача:

1. Используя различные факторы диверсификации, разработайте услуги для отдыхающих в лагере.

### Критерии и шкала оценки выполнения кейс-заданий

| Оценка         | Характеристики ответа магистра   |
|----------------|--|
| <b>Отлично</b> | Кейс соответствует четко поставленной цели создания, имеет высокий уровень трудности, проанализированы несколько аспектов современной жизни, рассмотрены типичные ситуации в психолого-педагогической деятельности. Продемонстрировано глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив педагогического образования. Магистрант прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения максимального числа |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | участников в дискуссию.  |
| <b>Хорошо</b>              | Кейс соответствует поставленной цели создания, имеет достаточный уровень трудности, проанализированы несколько аспектов современной жизни, рассмотрены типичные ситуации в психолого-педагогической деятельности. Продемонстрировано достаточно полное раскрытие основных направлений и перспектив педагогического образования. Магистрант прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются достаточно содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |
| <b>Удовлетворительно</b>   | Кейс недостаточно соответствует поставленной цели создания, имеет недостаточный уровень трудности, недостаточно проанализированы аспекты современной жизни. Продемонстрировано недостаточно полное раскрытие основных направлений и перспектив педагогического образования. Магистрант прогнозировал недостаточно возможных проблем альтернативных вариантов их решения. Недостаточно делаются выводы. Магистрант не демонстрирует способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.  |
| <b>Неудовлетворительно</b> | Кейс не соответствует поставленной цели создания, не проанализированы аспекты современной жизни. Не продемонстрировано раскрытие основных направлений и перспектив педагогического образования. Магистрант не прогнозировал возможные проблемы и альтернативные варианты их решения. Выводы отсутствуют. Магистрант не готов к сотрудничеству, не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.  |

### **3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации**

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

1. Признаки, используемые для классификации услуг.
2. Принципы классификации, заложенные в классификаторе услуг населению
3. Группы и виды услуг. Структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению
4. Роль обслуживания потребителей в системе оказания туристской услуги
5. Факторы, влияющие на организацию обслуживания туристов
6. Требования, предъявляемые туристом к услуге
7. Показатели, характеризующие уровень организации обслуживания туристом
8. Формы обслуживания туристов
9. Понятие "контактная зона".
10. Примеры контактных зон предприятий туризма.
11. Особенности оснащения контактной зоны предприятий туризма
12. Особенности работы специалиста в контактной зоне
13. Требования к речи и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне
14. Модель выбора и приобретения услуг туристом.
15. Перечислите критерии, лежащие в основе потребительского выбора исполнителя услуги и самой услуги.
16. Роль социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания туристов.
17. Методы исследования потребностей и предпочтений туриста.
18. Стратегия коммуникаций с туристом
19. Требования к речи в процессе обслуживания туристов
20. Процесс передачи информации от сервисанта к туристу
21. Правила общения по телефону.
22. Учет особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания туристов.
23. Виды стандартов в сфере туризма.
24. Правовые основы стандартизации в сфере туризма.
25. Правовое регулирование процесса обслуживания в туризме.

#### **Критерии и шкала оценки ответа на экзамене**

| <b>Оценка</b> | <b>Характеристики ответа магистранта</b> |
|---------------|--|
|---------------|--|



|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Отлично</b>             | <i>Отлично</i> ставится, если магистрант демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив развития дисциплины; устанавливает содержательные межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем 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>              | <i>Хорошо</i> ставится, если магистрант 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 <i>удовлетворительном</i> ответе магистрант допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не установлены межпредметные связи; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.   |
| <b>Неудовлетворительно</b> | В случае, когда магистрант демонстрирует непонимание основ предмета; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.   |