

ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ

3.21. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Общая психология» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Коломенская Виктория Викторовна, канд.псих.наук, доцент кафедры психологии

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	- условий для формирования самоорганизации и самообразования; - основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; - особенностей работы в контактной зоне с потребителем, виды и формы оказания сервисных услуг.	ОК – 5 ПК – 9 ПК – 11
Умений:	- организации условий для формирования самоорганизации и самообразования; - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; - работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.	ОК – 5 ПК – 9 ПК – 11
Навыков и/или опыта деятельности:	- формирования самоорганизации и самообразования; - приемами изучения личности потребителя; - обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.	ОК – 5 ПК – 9 ПК – 11

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе (1 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Биология», «Человек и общество».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися	36	36							
В том числе:									
Лекции	18	18							
Семинары	18	18							

<i>Практические занятия</i>									
<i>Лабораторные работы</i>									
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>			зач.						
<i>Самостоятельная работа студента</i>		36	36						
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	72	72						
	<i>зачетные единицы</i>	2	2						

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Психология как наука	2	2	6	10
2	Тема 2. Понятие о психике	4	2	6	12
3	Тема 3. Деятельность	2	2	6	10
4	Тема 4. Личность	2	4	6	12
5	Тема 5. Психические свойства	2	2	6	10
6	Тема 6. Психические процессы	6	6	6	18
ИТОГО (в часах)		18	18	36	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Отрасли психологии – анализ литературных источников на основе метода конспектирования важных положений.
2. Сочинение рассуждение «Место психологии в моей будущей профессии».
3. Подходы к оценке взаимоотношений темперамента и характера.
4. Составление опорный блок схем по вопросам лекции.
5. Составление кроссворда и глоссария по данной дисциплине.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Сравните представления научной и житейской психологии.
2. Раскройте основные этапы развития представлений о предмете психологии.
3. Проанализируйте и сравните различные модели психологической структуры личности.

4. Дайте сравнительную характеристику основных видов мышления.
5. Приведите примеры эмпирических исследований, выявляющих зависимость запоминания материала от его места в структуре действия.
6. Раскройте влияние мотивации на продуктивность деятельности.
7. Дайте общую характеристику защитным механизмам личности. Раскройте их позитивную и негативную роль в регуляции поведения.
8. Приведите примеры исследования «образа - Я».
9. Составьте таблицы по каждому психическому процессу, описывая их по параметрам: определение, понятие психического процесса; характеристики, свойства психического процесса; ученые, изучавшие психический процесс, феномены, законы, ими выделенные или экспериментально установленные; взаимодействие, интеграция с другими психическими процессами.
10. Составьте схему «Отрасли психологии».
11. Отберите и запишите в учебный словарь основные термины темы и их толкования. Составьте кроссворд, используя термины темы.
12. Составьте схему «Виды действий».
13. Дайте психологический анализ привычек человека.
14. Запишите в учебный словарь основные термины темы и их толкования: эмоции, чувства, воля, волевое действие, волевое усилие; волевые качества личности.
15. Письменно ответьте на вопрос: Чем, на ваш взгляд, чувства отличаются от эмоций?
16. Составьте список из пяти пережитых вами эмоций и определите, с какой из потребностей они могли быть связаны в какой-то из ситуаций в вашем прошлом.
17. Опишите основные формы проявления эмоций : эмоциональные реакции, эмоциональные состояния, эмоциональные отношения.
18. Охарактеризуйте основные компоненты эмоциональности личности по В.Д. Небылицыну: эмоциональную впечатлительность, эмоциональную лабильность, импульсивность.
19. Раскройте основные функции эмоций и чувств.
20. Изложите физиологические основы эмоций и чувств.
21. Составьте сообщение на одну из тем: «Способы управления настроением»; «Как улучшить своё настроение»; «Как я управляю своим настроением»; «Приёмы психической саморегуляции в экстремальных ситуациях»; «Как справиться с волнением»; «Как справиться с гневом» и т. д. Тема по выбору студента.
22. Укажите основные функции воли.
23. Письменно охарактеризуйте сущность волевых качеств личности: самостоятельность, ответственность, инициативность, дисциплинированность, целеустремленность, выдержка, решительность, настойчивость, смелость, мужество и т. д.
24. Составить кроссворд по теме «Личность».
25. Составьте схему «Структура направленности».
26. Сравнительная таблица «Теории личности в отечественной и зарубежной психологии».
27. Укажите свойства человека как индивида.
28. Перечислите признаки человека как субъекта деятельности.
29. Назовите проявления человека как индивида, личности, субъекта деятельности, индивидуальности (на собственном примере, на примере известного литературного героя и т. п.).
30. Раскройте сущность основных форм направленности личности по К.К. Платонову (влечение, желание, стремление, интерес, склонность, идеал, мировоззрение, убеждение).
31. Чем интерес отличается от склонности?

32. Перечислите базовые потребности личности в соответствии с представлениями А. Маслоу (пирамида потребностей).
33. Что называется самоактуализацией личности?
34. Сравните между собой мотив достижения успеха и мотив избегания неудачи.
35. Укажите признаки способностей по Б.М. Теплову.
36. Что называется интеллектом?
37. Чем характеризуется обучаемость? А креативность?
38. Проанализируйте и определите, кто из знакомых вам людей обладает достаточно выраженными общими способностями? У кого из них имеются явные специальные способности? Не забывайте при этом о признаках способностей.
39. Как вы думаете, какими способностями обладаете вы?
40. Изобразите схематически уровни развития способностей.
41. Изложите физиологические основы темперамента.
42. Определите, к какому типу темперамента (холерик, меланхолик, сангвиник, флегматик) вы можете отнести свой темперамент. Обоснуйте свой ответ.
43. Изложите сущность основных компонентов структуры темперамента в соответствии с представлениями В.Д. Небылицына: общая активность индивида, особенности его моторики, эмоциональность.
44. Дети и подростки не властны над проявлением некоторых своих психологических особенностей, обусловленных темпераментом. Поэтому необходимо считаться с особенностями темперамента ребенка и направлять их в социально приемлемое русло. Каким образом? Приведите примеры.
45. Опишите подробно характер вашего близкого человека. Помните, что черты темперамента связываются с динамическими и эмоциональными особенностями человека, а черты характера в большей степени – с волевыми.
46. Опишите одну из типологий акцентуаций характера.
47. Вспомните, нет ли среди ваших знакомых человека с выраженной акцентуацией характера. Пользуясь описанной вами типологией, определите, к какому типу акцентуации вы можете отнести характер этого человека.
48. Как вы думаете, что в вашем развитии в наибольшей степени повлияло на формирование вашего характера?
49. Дайте сравнительную характеристику свойств темперамента и характера.
50. Перечислите структурные компоненты самосознания личности.
51. Что называется Я-концепцией личности?
52. Опишите виды самооценки личности. Как они влияют на поведение и деятельность человека?
53. Изложите сущность основных защитных механизмов личности.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

ОК-5	Философия – 3 семестр; Математика – 2,4 семестры; Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Дисциплины по физической культуре и спорту: Физическая культура (гимнастика) – 2 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Креативный менеджмент – 7 семестр; Дисциплины по физической культуре и спорту (элективные дисциплины):
------	---

	<p>а) музритмика – 2 семестр; б) легкая атлетика – 4 семестр; в) лыжный спорт, плавание – 6 семестр; г) спортивные игры – 7 семестр; Производственная практика – 6,8 семестры; Преддипломная практика – 8 семестр; Библиография – 8 семестр.</p>
ПК-9	<p>Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры; Психология делового общения – 6 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Учебная практика – 2,4 семестры; Производственная практика – 6,8 семестры.</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык – 2,3 семестры; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестры; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр;</p>

Учебная практика – 2,4 семестры;
Производственная практика – 6,8 семестры.

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК - 5	знания условий для формирования самоорганизации и самообразования; умения организации условий для формирования самоорганизации и самообразования; навыки формирования самоорганизации и самообразования;	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает условия для формирования самоорганизации и самообразования; умеет организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования; владеет опытом проектирования условий для формирования самоорганизации и самообразования.	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): знает психологические условия для формирования самоорганизации и самообразования; умеет создавать психолого-педагогические условия, способствующие формированию самоорганизации и самообразования; владеет опытом создания психолого-педагогических условий, способствующих формированию самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание жизненно-практической значимости содержания образования.	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Высокий уровень (отлично): знает психолого-педагогические условия, в процессе которых формируются самоорганизация и самообразование, позволяющие самосовершенствоваться в процессе образования; умеет создать в образовательном процессе психолого-педагогические условия, способствующие формированию самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание жизненно-	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

		<p>практической значимости содержания образования, которое они осваивают;</p> <p><i>владеет</i> опытом создания психолого-педагогических условий, способствующих формированию самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание жизненно-практической значимости содержания образования.</p>	
ПК - 9	<p><i>знания</i> основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p><i>умеет</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p><i>владеет</i> приемами изучения личности потребителя.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основы психологии;</p> <p><i>умеет</i> выделять основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p><i>владеет</i> способностью выделять основные психологические особенности потребителя с целью повышения эффективности сервисной деятельности предприятия.</p>	<p><i>устный опрос;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i> <i>зачет</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> основы психологии, способен анализировать основные психологические особенности человека;</p> <p><i>умеет</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p><i>владеет</i> способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя с целью повышения эффективности сервисной деятельности предприятия.</p>	<p><i>устный опрос;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i> <i>зачет</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> основы психологии, способен анализировать основные психологические особенности человека; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;</p> <p><i>умеет</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в</p>	<p><i>устный опрос;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i> <i>зачет</i></p>

		<p>процессе сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; владеет способностью выделять, учитывать и использовать основные психологические особенности потребителя с целью повышения эффективности сервисной деятельности предприятия.</p>	
ПК - 11	<p>знания знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, виды и формы оказания сервисных услуг; умения работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; опыт умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает особенности работы в контактной зоне с потребителем; умеет работать в контактной зоне; владеет навыками эффективной работе в контактной зоне.</p>	<p>устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, виды сервисной деятельности; умеет работать в контактной зоне, согласованию вида процесса сервиса с потребителем; владеет навыками эффективной работе в контактной зоне, консультированию потребителя по всем вопросам, касающимся оказания услуги.</p>	<p>устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, виды и формы сервисной деятельности; умеет работать в контактной зоне, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса с потребителем; владеет навыками эффективной работе в контактной зоне, консультированию потребителя по всем вопросам, касающимся оказания услуги; готов к организации и управлению</p>	<p>устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

		работой контактной зоны предприятия сервиса.	
--	--	---	--

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие психологии, её роль в современном обществе.
2. Особенности психологии как науки. Житейская и научная психология.
3. Предмет, задачи, принципы психологии. Отрасли психологии.
4. Методы исследования в психологии.
5. Место психологии в системе наук.
6. Психика, её функции, особенности, происхождение и уровни развития.
7. Развитие психики в филогенезе.
8. Сознание человека: понятие, функции, свойства.
9. Бессознательное, его проявления.
10. Понятие деятельности, её структура.
11. Освоение деятельности.
12. Основные виды деятельности.
13. Мотивационная сфера личности: потребность, мотив и мотивация.
14. Направленность личности, её формы.
15. Понятие общения, виды, структура.
16. Индивид, субъект, личность, индивидуальность.
17. Структура личности.
18. Я-концепция личности.
19. Общая характеристика темперамента.
20. Физиологическая основа темперамента.
21. Психологическая характеристика типов темперамента.
22. Характер и его структура.
23. Типология характеров: социальные типы и акцентуации.
24. Способности, их структура и уровни развития.
25. Классификация способностей.
26. Общая характеристика ощущений.
27. Виды и свойства ощущений.
28. Закономерности ощущений.
29. Общая характеристика восприятия.
30. Виды и свойства восприятия.
31. Общая характеристика внимания.
32. Виды и свойства внимания.
33. Общая характеристика памяти.
34. Процессы памяти.
35. Виды памяти.
36. Представление, его особенности и виды.
37. Общая характеристика мышления.
38. Мыслительные операции.
39. Виды мышления.
40. Общая характеристика воображения.
41. Виды и приёмы воображения.
42. Общая характеристика речи, физиологические основы.
43. Виды речи.
44. Общее понятие об эмоциях и чувствах.
45. Эмоциональные состояния и виды чувств.
46. Понятие воли, психологическая структура волевого действия.
47. Волевые качества личности.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачете

1. Определите, какие виды воображения описаны ниже:

а) активное, б) пассивное, в) воссоздающее, г) творческое, д) преднамеренное, е) непреднамеренное, ж) мечта.

1) Открытие всегда наступает внезапно ... За какие-то секунды мозг Андрея представил стружку в виде специальной обмотки, которую вот таким же способом можно растягивать, изменяя характеристику. (Д.Гарин. Искатели).

2) Еще в детстве у меня появилось пристрастие к географическим картам ... Постепенно все эти места оживали в моем воображении с такой ясностью, что, кажется, я мог бы написать сам те вымышленные путевые дневники по разным материкам и странам. (К.Паустовский. Золотая роза).

3) И Ромашов поразительно живо увидел себя ученым офицером Генерального штаба, подающим большие надежды...(А. Куприн. Поединок).

4) Началось воспаление легких. Яше становилось все хуже. Вдруг он убедился, что находится внутри металлического шара, фантастического межпланетного корабля ... Шар почему-то вращался, и Яшу с большой силой прижимало к его гладкой раскаленной поверхности (Борис Фрадкин. Дорога к звездам).

5) Мастер по чертежу изготовил деталь

Ответ: 1 - а, г; 2 - в; 3 - ж; 4 - б, е; 5 - а, в.

2. Определите, какой способ создания образов воображения использован в каждом примере: а) агглютинация, б) гипербола, в) литола, г) акцентирование, д) типизация.

1) Зверь, которого я видел, был подобен барсу; ноги у него как у медведя, а пасть у него - как пасть льва; и дал ему дракон силу свою и престол свой и великую власть (Библия).

2) «Что сделаю я для людей»? - сильнее грома крикнул Данко. (М.Горький).

3) Художники при создании дружеских шаржей подчеркивают наиболее характерные признаки внешности человека или его функции.

4) Я видел такого маленького человечка, что, когда ему нужно было взобраться на песчинку, он приставлял к ней лестницу. (Американский анекдот).

5) Горький говорил: «Они (литературные образы) строятся, конечно, не портретно, не берут определенного какого-нибудь человека, а берут тридцать - пятьдесят человек одной линии, одного ряда, одного настроения и из них создают Обломова, Онегина, Фауста, Гамлета, Отелло и т.д.

Ответ: 1 - а, 2 - б, 3 - г, 4 - в, 5 - д.

3. Установите соответствие между уровнем потребностей по А.Маслоу и его содержанием:

- | | |
|-----------|---|
| 1 уровень | а) ученик старается хорошо учиться, чтобы стать лучшим в классе. |
| 2 уровень | б) на перемене студенты идут в столовую. |
| 3 уровень | в) члены хорового кружка с удовольствием ходят на репетиции и выступают с концертами. |
| 4 уровень | г) жители Германии моют тротуары возле своих домов и высаживают розы и лилии. |
| 5 уровень | д) школьник не пошел на контрольную работу, чтобы избежать неприятностей. |
| 6 уровень | е) девочка любит читать и посещает библиотеку. |
| 7 уровень | ж) «Мама, ты меня любишь?» - часто спрашивают дети. |

Ответ: 1 - б, 2 - д, 3 - ж, 4 - е, 5 - а, 6 - г, 7 - в.

4. Установите соответствие между закономерностями ощущений и их описанием.

- | | |
|---|-------------------|
| 1) Глухонемые люди помещают ладони на корпус инструмента, чтобы ощутить музыку | а) адаптация |
| 2) После пребывания на кухне человек перестал ощущать запах гари | б) компенсация |
| 3) У Римского-Корсакова был «цветной слух» | в) взаимодействие |
| 4) У разведчиков повышается острота зрения, когда они ведут наблюдения | г) контраст |
| 5) Серый квадрат на черном фоне кажется более светлым, чем такой же на белом фоне | д) синестезия |
| 6) Тихая музыка повышает остроту зрения | е) сенсibilизация |
- Ответ: 1 - б, 2 - а, 3 - д, 4 - е, 5 - г, 6 - в.

5. Установите соответствие между видом памяти и его описанием.

- | | |
|---|------------------|
| 1) Герой фильма «Сдвинутый» Александр Алтайский забыл шифр сейфа, но рука сама правильно набрала номер. | а) зрительная |
| 2) Математик Леонард Эйлер помнил шесть первых степеней всех чисел до 100 | б) слуховая |
| 3) Художник Айвазовский писал морские пейзажи по памяти | в) эмоциональная |
| 4) Оглуший Бетховен писал музыку для оркестра | г) двигательная |
| 5) 80 % людей долго помнят обиды и только 20 % - радостные события | д) вербальная |
- Ответ: 1 - г, 2 - д, 3 - а, 4 - б, 5 - в.

6. Установите соответствия между процессами памяти и их описанием.

- | | |
|--|--------------------|
| 1) «Это ты, Коля?» - обратился к прохожему человек | а) запоминание |
| 2) Ученик точно пересказал содержание параграфа | б) заучивание |
| 3) Таблицу умножения люди помнят всю жизнь | в) воспроизведение |
| 4) Школьник прочитал параграф, разделил его на части, озаглавил их, выделил в них опорные слова, составил опорную схему и стал учить | г) узнавание |
| 5) Школьник повторяет правило правописания | д) сохранение |
- Ответ: 1 - г, 2 - в, 3 - д, 4 - б, 5 - а.

7. Соотнесите вид восприятия и его описание.

- | | |
|--|-----------------|
| 1) Слепые люди ощупывают лица при знакомстве, читают пальцами с помощью специальных книг и азбуки Брайля | а) обонятельное |
| 2) Молодые люди слушали и танцевали на концерте любимого певца | б) зрительное |
| 3) Ребенок с увлечением читал сказки и рассматривал иллюстрации к ним | в) слуховое |
| 4) Гости хвалили блюда, которые приготовила для них хозяйка | г) вкусовое |
| 5) Войдя в квартиру, человек почувствовал запах кофе | д) осязательные |
- Ответ: 1 - д, 2 - в, 3 - б, 4 - г, 5 - а

8. Определите какие виды речи описаны в примерах: а) внешняя, б) внутренняя, в) эгоцентрическая, г) диалогическая, д) монологическая, е) невербальная, ж) вербальная, з) устная, и) письменная.

- 1) Учитель задает вопрос ученику, на который тот ему отвечает.
- 2) Аудитория с большим вниманием слушала выступление известного артиста.
- 3) Дети дошкольного возраста во время игры сопровождают свои действия их громким словесным описанием.
- 4) Колька заглядывал в окно и жестами показывал, что пора идти гулять.
- 5) Человек продумывает заранее свои действия и содержание разговора с руководителем.

Ответ: 1 - а, ж, г; 2 - а, ж, д; 3 - в; 4 - в, ж, 5 – б.

9. В какой из ситуаций имеет место ощущение:

- а) Стрелка прибора упорно держалась на красной отметке, и кочегару стало ясно, что котлы вот-вот взорвутся.
- б) Войдя в воду, девушка почувствовала, что она холоднее, чем воздух.
- в) На полу валялся длинный кусок провода, отливающий медью.
- г) С трудом разобрав первое слово песни, она, тем не менее, узнала звучащую мелодию.
- д) В комнате было совершенно темно, но едва уловимый аромат роз говорил о том, что она обитаема.

10. Определите, какие свойства и закономерности ощущений проявляются в следующих ситуациях:

- а) Длительно воздействующий неприятный запах перестает ощущаться.
- б) После погружения руки в холодную воду предмет, нагретый до комнатной температуры, кажется теплым, хотя он холоднее температуры кожи.
- в) Слепоглухая О. Скороходова вспоминала, что когда она жила в интернате, то по запаху легко определяла обладателя каждого полотенца.
- г) После громкой музыки на дискотеке молодому человеку все остальные звуки кажутся тихими.
- д) Автослесарь по звуку работающего мотора автомобиля определяет характер поломки.
- е) Температура помещений, стены которых окрашены в синие тона, воспринимается на три-пять градусов ниже, чем она есть на самом деле.
- ж) «Какой у вас желтый и рассыпчатый голос», — сказал однажды известный мнемонист Ш. беседовавшему с ним Л.С. Выготскому.
- з) Психофизиолог Г. Фехнер воспринимал звук «е» как желтый, «а» как белый, «у» как черный; звук трубы он ощущал как красный цвет, звук флейты — синий.
- и) Установлено, что обтирание лица водой комнатной температуры повышает остроту зрения.

11. Определите, какие свойства восприятия (целостность, константность, категориальность, апперцепция, предметность, структурность) проявляются в следующих ситуациях:

- а) Ночью на звездном небе люди видят не отдельные звезды, а созвездия.
- б) Незнакомая женщина, находящаяся среди мужчин, внешне не резко отличных друг от друга, будет воспринята ярче, чем когда она находится в группе женщин.
- в) Слепому с детства человеку, которому в результате операции было возвращено зрение, казалось, что видимые из окна предметы являются маленькими, а не удаленными.
- г) Когда человеку показывают рисунок с неопределенными фигурами, которым дается название, он видит в них сходство с данными объектами.

д) Музыкант, слушая концерт в исполнении оркестра, не выделяет звучание отдельных инструментов.

е) В сумерках мы видим цвета нашей одежды такими же, как и при дневном освещении.

ж) Темный предмет кажется меньше светлого, если оба имеют одинаковую величину.

з) Когда мы хотим разглядеть человека, мы осматриваем его с головы до ног.

и) Заяц достаточно успешно отличает волков от других животных независимо от их роста или масти. Какое свойство может быть присуще восприятию зайца?

к) Шагая по аллее, студент взглянул на часы. Через минуту к нему подбежал ребенок и спросил, который час. Студенту опять пришлось взглянуть на часы.

л) Учитель выделяет красным цветом ошибки в письменных работах школьников.

м) Пятилетняя девочка понимает тексты, напечатанные на компьютере. Однако она не может понять записку, написанную от руки.

12. Чем объясняются описанные иллюзии:

а) Иногда у водителей автомобилей или летчиков возникает иллюзия: быстро приближающийся предмет кажется им разбухающим.

б) Предметы одинакового размера, окрашенные в вертикальную полосу, кажутся выше, чем окрашенные в горизонтальную.

в) Если испытуемому завязать глаза и положить на ладони вытянутых рук два шара одинакового веса, но разных размеров, то ощущение тяжести в обоих случаях окажется одинаковым. Что произойдет, если испытуемому развязать глаза и чем можно объяснить данное явление?

г) Немало автокатастроф происходит из-за того, что уклон дороги принимается за подъем, тень от скалы – за поворот дороги, а дерево или строение – за ее продолжение.

д) Луна на горизонте кажется гораздо больше, чем когда она находится высоко в небе.

13. Определите, какие виды памяти проявляются в следующих ситуациях:

а) При встрече девушка называет номер своего телефона знакомому и тот через некоторое время безошибочно его набирает.

б) Учитель предлагает классу посмотреть в окно и рассказать, что ученики только что увидели.

в) Школьник получил задание выучить к торжественному вечеру большое стихотворение.

г) Проходя мимо кондитерской, девочка почувствовала знакомый запах и вспомнила, что покупала здесь ванильное пирожное.

д) Мама посылает сына в магазин, перечисляя ему названия продуктов и просит повторить то, что он услышал.

е) Ребенок рассказывает на уроке параграф, который он выучил накануне.

ж) Услышав по телефону голос, девушка сразу же узнала своего приятеля.

з) Девочки разучивают на уроке хореографии новый танец и повторяют каждое движение по несколько раз.

и) Дети надолго запомнили интересный рассказ, с которым их познакомили на творческом вечере известного писателя.

к) Молодой человек по памяти подобрал услышанную ранее мелодию.

л) По возвращении из путешествия юноша еще долго мысленно бродил полюбившимися маршрутами.

м) Попробовав однажды рыбий жир, ребенок испытывает отвращение каждый раз, когда видит его.

14. Какие процессы и явления памяти проявляются в следующих ситуациях:

- а) Известный мнемонист Ш. отличался выдающейся памятью. Однажды ему была дана сложная математическая формула. Он просмотрел таблицу с формулой, закрыл глаза, затем воспроизвел ее с точностью.
- б) Ученик излагает материал по истории, заданный неделю назад и воспроизводит 70% содержания учебника. Спрошенный через месяц по тому же вопросу, он вспоминает только 45%.
- в) На экзамене по математике ученик долгое время никак не мог вспомнить необходимую формулу. Стоило учителю показать юноше только часть формулы, как он безошибочно определил бином Ньютона.
- г) Ученица, плохо знающая литературу и путающая литературных героев, легко перечисляет имена кинозвезд и может охарактеризовать образы, которые они создали на экране.
- д) Мальчик никак не мог выучить большое стихотворение, хотя и много раз повторял его. Решив, что с задачей ему не справиться, он лег спать и утром повторил его без ошибок.
- е) Во время экзаменационной сессии студенты за три дня усваивают больше материала, чем за несколько месяцев до этого.

15. Определите, какие свойства или тип темперамента лежат в основе следующего поведения.

- а) При поручении ответственного задания инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж.
- б) Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него.
- в) Прежде чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом.
- г) Ученик при выполнении работы часто переключается с одного вида деятельности на другой, отвлекается на посторонние разговоры. При возникновении затруднений в решении теряет к задаче всякий интерес. С удовольствием выполняет задания только среднего уровня сложности.
- д) Ученик, получив вопрос на уроке в присутствии завуча, начал говорить тихим голосом, затем сбился и в целом ответить на вопрос не смог, хотя, как выяснилось, материал знал.
- е) Экономист планового отдела обладает высокой работоспособностью, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок.
- ж) При составлении проекта инженер-конструктор сильно увлекается, придумывает различные варианты, полностью поглощен работой и раздражается, когда его отвлекают.
- з) Секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться.
- и) Павел очень терпелив. Он может часами выполнять кропотливую работу, которая вызвала бы раздражение у другого человека.
- к) Кирилл не выносит, когда приходится терять время в транспортных пробках. Он включает звуковой сигнал или грозит кулаком всем, кто его задерживает.
- л) Сообщение о том, что его доклад перенесен с вечернего заседания на утреннее, заметно расстроило доцента Ковалева, и он плохо спал ночью.

16. Определите тип темперамента детей в следующих ситуациях:

а) Сергей – типичный непоседа, на уроках постоянно вертится, разговаривает с соседом. Говорит очень быстро. Походка порывистая, вприпрыжку. Легко увлекается каким-либо делом, но быстро охладевает. На замечания учителя не реагирует.

б) Саша выделяется своей порывистостью. Увлечшись рассказом учителя, легко приходит в возбужденное состояние и прерывает рассказ разными вопросами. На любой вопрос учителя поднимает руку и отвечает, часто не подумав, невпопад. В раздражении выходит из себя, устраивает драку. На переменах никогда не сидит на месте, бегает по коридору.

в) Олег в классе обычно сидит спокойно, но часто на уроках занимается посторонним делом, не слушает объяснения учителя. На перемене спокоен, но может подставить подножку своему товарищу.

г) Дима – болезненно чувствительный, обидчивый мальчик. Если ему делают замечание, он краснеет, оправдывается, долго расстраивается, переживает. На уроках иногда мешает товарищам, может ущипнуть соседа.

17. Из приведенных примеров выберите те, которые характеризует поведение человека как индивида и как личности. Обоснуйте ответы.

а) У девочки наблюдается медлительность в моторике, в речи, в мышлении, в возникновении чувств. Она медленно и с трудом переключается с одного вида деятельности на другой.

б) Сотрудник рассказывает коллеге, как он распределяет рабочее время.

в) Учитель внес предложения, осуществление которых значительно повысило успеваемость в школе.

г) У студента К. прекрасная дикция и приятный голос.

д) Мальчик записался в шахматный клуб.

е) Девушка отличается выразительной мимикой, резкими движениями и быстрой походкой.

18. Определите, на актуализацию каких потребностей и мотивов ориентированы следующие воздействия:

1) Если Вы хотите хорошо провести вечер, посетите наше кафе.

2) Если ты сейчас уйдешь, то больше никогда не увидишь меня.

3) Если Вы не прекратите разговаривать со мной в таком тоне, я вынужден буду просить Вас покинуть мой кабинет!

4) Расскажи Деду Морозу стихотворение про елочку, тогда он даст тебе подарок.

5) Чтобы ваши питомцы росли здоровыми и полными сил, добавляйте им в корм специальные витамины.

6) Если хочешь сегодня выглядеть «на все сто», пойдем к моему знакомому парикмахеру.

7) Прибавь, пожалуйста, звук, а то мы не услышим новости.

8) Примерьте, пожалуйста, это платье! Оно так соответствует Вашему имиджу!

9) Не забудь погулять с собакой, иначе она будет выть всю ночь.

10) Немедленно ложись спать, иначе утром проспшишь!

19. Определите, актуализация каких эмоций происходит в следующих ситуациях.

а) Учитель видит, что ученик списывает контрольную работу у соседа, и делает ему замечание.

б) Опытная массажистка делает пациенту массаж спины.

в) Придя домой с работы, мама видит сидящего на пороге щенка.

г) Девушка получила от любимого письмо из армии.

- д) Крупная рыба порвала у рыбака леску на удочке.
- е) Девушка поздно вечером одна идет по темной улице.
- ж) Заходя в автобус, юноша случайно наступил женщине на полу пальто, и та накричала на него.
- з) В жаркий летний полдень на даче мужчина обливается прохладной водой.
- и) Студент-первокурсник сдал зимнюю сессию на «пятерки».

20. Определите, какие функции эмоций актуализируются в следующих ситуациях:

- а) Собираясь на первое в своей жизни свидание, девушка сильно волнуется. Ее руки дрожат, когда она собирает волосы в прическу, а сердце учащенно бьется.
- б) Не подготовившийся к семинару студент так боялся, что его спросят, что был не в состоянии реагировать на смешные истории, которые рассказывал ему сосед по парте.
- в) От страха при виде стремительно приближающейся собаки девочка не могла не только двинуться с места, но даже крикнуть, чтобы позвать на помощь.
- г) Услышав любимую мелодию, доносившуюся из приемника, девушка отложила на время книгу и поспешила прибавить звук.
- д) Получив наконец-то от своей девушки согласие на предложение стать его женой, молодой человек чувствовал себя настолько счастливым, что даже не заметил, как начался дождь.
- е) Разозлившись на своего любимого кота, испортившего обивку на новом диване, хозяйка отшлепала его.
- ж) Услышав от друга старшего брата комплимент в свой адрес, девушка смутилась, и на ее щеках выступил румянец.
- з) Целую неделю молодой сотрудник готовился к докладу на важном совещании, но когда ему предоставили слово, он вдруг понял, что все забыл.
- и) Посмотрев фильм о «красивой» любви, девушка представила себя на месте героини.
- к) После серьезной ссоры с другом у девушки пропал аппетит, и уже через неделю она выглядела изрядно осунувшейся и похудевшей.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Березовин, Н.А. Основы психологии и педагогики: учеб. пособие / Н.А. Березовин, В.Т. Чепиков, М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.; Минск: ИНФРА-М; Новое знание, 2011. - 336 с.
2. Кравченко, А.И. Общая психология: учеб. пособие / А.И. Кравченко. - М.: ТК Велби; Проспект, 2008. - 432 с.+ словарь: с.414-420
3. Кравченко, А.И. Психология и педагогика: учебник / А.И. Кравченко. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
4. Марцинковская Т.Д. Психология и педагогика: учебник / Т.Д. Марцинковская, Л.А. Григорович. - М.: Проспект, 2009. - 464 с.+ глоссарий: с.457-459.
5. Островский, Э.В. Психология и педагогика: учеб. пособие / Э.В. Островский, Л.И. Чернышова. - М.: Вузовский учебник, 2009. - 384 с.
6. Самыгин, С.И. Психология и педагогика для студентов вузов / С.И. Самыгин, М.А. Гулиев, Р.Х. Ганиева. - 4-е изд. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 248 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Лурия А.Р. Лекции по общей психологии: учеб. пособие / А.Р. Лурия. - СПб.: ПИТЕР, 2007. - 320с
2. Сластенин В.А. Психология и педагогика: учеб. пособие для студ. вузов / В.А. Сластенин В.П. Каширин. - 6-е изд., стер. - М.: Академия, 2007. - 480 с.

3. Чеховских М.И. Психология: учеб. пособие / М.И. Чеховских. - 5-е изд., стер. - М.; Минск: ИНФРА-М; Новое знание, 2011. - 380 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://azps.ru/> - статьи по проблемам психологии, тесты, тренинги – «Психология от А до Я»
2. <http://flogiston.ru/library> Флогистон - библиотека по психологии
3. <http://iemcko.ru/index.html> Сайт практического психолога
4. <http://psylist.net/> Пси-шпаргалка психологический образовательный сайт
5. <http://www.alleng.ru/edu/inform.htm> - справочники, словари, энциклопедии
6. <http://www.book.ru/> Электронная библиотека
7. <http://www.edulib.ru/> - центральная библиотека образовательных ресурсов
8. <http://www.koob.ru/> Электронная библиотека. Саморазвитие и самосовершенствование.
9. <http://www.libma.ru/> Библиотека обучающей и информационной литературы
10. <http://www.nnre.ru/> Библиотека обучающей и информационной литературы
11. <http://www.psylib.ukrweb.net/> - психологическая библиотека «Самосознание и саморазвитие»
12. <http://www.voppsy.ru/news.htm> - научный журнал «Вопросы психологии»
13. lib.ru/ Электронная библиотека – Социология, психология и управление

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Общая психология» предполагает более глубокую проработку ими отдельных тем курса, определенных программой. Основными видами и формами самостоятельной работы студентов по данной дисциплине являются:

- ☐ подготовка докладов к семинарским занятиям;
- ☐ выполнение практических заданий;
- ☐ самоподготовка по вопросам;
- ☐ подготовка к экзамену.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников - ориентировать студента в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. Учебник также служит путеводителем по многочисленным произведениям, ориентируя в именах авторов, специализирующихся на определённых научных направлениях, в названиях их основных трудов. Вторая функция учебника в том, что он очерчивает некий круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на глубокое их раскрытие.

Чтение рекомендованной литературы - это та главная часть системы самостоятельной учебы студента, которая обеспечивает подлинное усвоение науки. Читать эту литературу нужно по принципу: «идея, теория, метод в одной, в другой и т.д. книгах». Во всех случаях рекомендуется рассмотрение теоретических вопросов не менее чем по трем источникам. Изучение проблемы по разным источникам - залог глубокого усвоения науки. Именно этот блок, наряду с выполнением практических заданий является ведущим в структуре самостоятельной работы студентов.

В процессе изучения данной дисциплины учитывается посещаемость лекций, оценивается активность студентов на семинарских занятиях, а также качество и своевременность подготовки теоретических материалов, творческих заданий и презентаций докладов.

Для успешного овладения курсом необходимо выполнять следующие требования:

1) посещать все занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и теоретического овладения пропущенного недостаточно для качественного усвоения;

2) проявлять активность на занятиях и при подготовке, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому студенту;

3) в случаях пропуска занятий, по каким-либо причинам, обязательно «отрабатывать» пропущенное занятие преподавателю во время индивидуальных консультаций.

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удастся осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу.

Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на семинарском занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Основной целью данного предмета является расширение научного кругозора и формирование практических навыков необходимых специалисту. Отсюда следует, что при подготовке студентов к практическим занятиям по курсу нужно не только знакомить их с новейшими теориями и методами общей и возрастной психологии, но и стремиться отрабатывать на практике полученные навыки. Подготовка студентов должна быть ориентирована на глубокое освоение методологии общей и возрастной психологии и формирование навыков практической работы.

Семинарское занятие – это активная форма учебного процесса в вузе, направленная на умение студентов переработать учебный текст, обобщить материал, развить критичность мышления, отработать практические навыки.

Семинарские занятия предназначены для усвоения материала через систему основных понятий психологической науки. Они включают обсуждение отдельных вопросов, разбор трудных понятий и работу по выполнению практических заданий. Алгоритм подготовки к практическому занятию может быть следующим:

1 этап – поиск в литературе теоретической информации на предложенные преподавателем вопросы;

2 этап – осмысление полученной информации, освоение терминов и понятий;

3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос (конспект по теоретическим вопросам к семинарскому занятию, не менее трех источников по каждому вопросу в конспекте должна быть ссылка на источник);

Доклад является формой работы, при которой студент самостоятельно готовит сообщение на заданную тему и далее на семинарском занятии выступает.

При подготовке к докладам необходимо:

- сообщение должно содержать анализ точек зрения, изложение собственного мнения или опыта по данному вопросу, примеры;

- вопросы к аудитории, позволяющие оценить степень усвоения материала;

- выделение основных мыслей, так чтобы остальные студенты могли конспектировать сообщение в процессе изложения.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

- для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком;
- для проведения практических занятий - специально оборудованная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком; психодиагностический инструментарий: тест-опросник Айзенка, методика определения акцентуации характера по методу Шмишека, опросник для изучения темперамента Я. Стреляу, методика изучения направленности личности В. Смекала и М. Кучера, корректурная проба, таблицы Шульте, методика заучивания 10 слов, Пиктограммы, тест А. Л. Бентона, тест «Классификация предметов», тест «Простые аналогии», методика «Сравнение понятий», методика «Соотношение метафор, пословиц и фраз», методика «Установление последовательности событий», методика «Исключение понятий», методика «Изучение быстроты мышления», методика «Изучение гибкости мышления».

Автор-разработчик: Беляков Дмитрий Анатольевич, кандидат исторических наук, доцент, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	главных этапов и закономерностей исторического развития общества; культуры России, её места в системе мировой культуры и цивилизации; истории и современного состояния общественной мысли в сфере социальной теории; терминов, категорий, методов и алгоритмов, относящихся к восприятию, анализу, преобразованию и обобщению информации; основ историко-культурного развития человека и человечества; основных закономерностей взаимодействия человека и общества; социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия народов; этнокультурные, исторические и религиозные традиции народов.	ОК – 1 ОК – 4 ПК – 8
Умений:	анализировать главные этапы и закономерности исторического развития общества; оценивать достижения культуры на основе знания исторического контекста; уважительно и бережно относиться к историко-культурному наследию; анализировать и обосновывать свою позицию по вопросам ценностного отношения к историко-культурному наследию, хранить и преумножать традиции предков; искать новую информацию для подготовки рефератов, написания рефератов, выступление с докладом в студенческой аудитории; анализировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия народов; анализировать этнокультурные, исторические и религиозные традиции народов.	ОК – 1 ОК – 4 ПК – 8
Навыков и/или опыта деятельности:	осознания социальной значимости своей деятельности; использования основных понятий и терминов; использования и обновления знаний по различным периодам развития культуры; использования и обновления знаний по различным периодам развития культуры России в контексте всемирно-исторического процесса; работы с основной и дополнительной учебной литературой, словарями и справочными изданиями; использования информационной системы Интернет;	ОК – 1

	работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий членов команды; диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями народов.	ОК – 4 ПК – 8
--	--	----------------------

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается в 4-м семестре на 2-м курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные при изучении таких дисциплин, как история, философия, Псковский рай в истории России, история цивилизаций, традиции и обычаи народов мира, традиции и обычаи народов России, краеведение.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		50				50				
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		24				24				
<i>Семинары</i>		26				26				
<i>Практические занятия</i>		-	-							
<i>Лабораторные работы</i>		-	-							
<i>Промежуточная аттестация (экзамен)</i>										
Самостоятельная работа студента		58				58				
Общая трудоемкость	часы	108				108				
	зачетные единицы	3				3				

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема или раздел	Лекции	Семинарские занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Раздел 1. Теория культуры.	8	10	20	38
	1.1 Культурология в системе социально-гуманитарного знания.	2	2	4	8
	1.2. Культура как предмет культурологии	2	2	4	8
	1.3. Культура как система	2	2	4	8
	1.4. Основные школы и концепции в культурологии.	2	4	8	14
2	Раздел 2. Историческая типология культуры	12	12	24	48
	2.1 Динамика культуры.	2	2	4	8
	2.2 Происхождение культуры. Первобытная культура	2	2	4	8
	2.3 Культура европейской античности.	2	2	4	8
	2.4 Культура средневековья и Нового времени.	2	2	4	8
	2.5. Основные этапы развития отечественной культуры.	2	2	4	8
	2.6. Культура в современном мире.	2	2	4	8
3	Раздел 3. Морфология культуры.	4	4	14	22
	3.1. Бытие культуры.	2	2	6	10
	3.2. Онтологические проблемы культуры. Культурная политика	2	2	8	12
ИТОГО (в часах)		24	26	58	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

1. Роль и возможности культурологии в анализе современной социокультурной ситуации в мире и российском обществе.
2. Общая характеристика понятийного аппарата культурологии.
3. Культурология и науки о физической культуре.
4. Культура как знаковая система.
5. Семиотика культуры.

6. Основные типы знаковых средств культуры.
7. Специфика и сущность символов в культуре.
8. Понятие «культурного кода».
9. Парадигмальные смыслы культуры.
10. Познавательные функции категории «культура».
11. Диалогичный характер культуры.
12. Понятие морфологии культуры.
13. Сферы и уровни культурного пространства.
14. Нормы, символы и ценности как элементы культуры.
15. Понятие «культурные универсалии».
16. Система культуры.
17. Специализированная и обыденная культура.
18. Культура повседневности.
19. Профессиональная, демографическая, этническая, региональная, религиозная и др. виды культуры.
20. Механизм культуры.
21. Субкультуры и контркультуры.
22. Основные характеристики и место физической культуры в пространстве культуры.
23. Основные функции культуры.
24. Концепции культуры и цивилизации в эпоху Просвещения в Великобритании, Германии, Франции.
25. Идеи И.Г. Гердера о культуре как духовности, гуманности и справедливости.
26. Соотношение культуры и цивилизации в трудах Ж.-Ж. Руссо.
27. Критика невежества и суеверий просветителями (Вольтер, Кондорсе, Новиков).
28. Эволюционизм (Г. Спенсер, Э. Тайлор.), диффузионизм (Ф. Ратцель и др.).
29. Теория культурно-исторических типов и «локальных цивилизаций» (Н.Я. Данилевский, О. Шпенглер, А. Тойнби, П.А. Сорокин).
30. Натуралистическая школа в культурологии (Ф. Ницше, З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм и др.).
31. Семиотические и символические концепции культуры (Э. Кассирер, К. Леви-Стросс, Ю.М. Лотман).
32. Марксистская концепция культуры (К. Маркс, Ф. Энгельс, В.И. Ульянов (Ленин)).
33. Социологическая школа в культурологии (Э. Дюркгейм, Б. Малиновский, Т. Парсонс).
34. «Идеальные типы» в концепции культуры М. Вебера.
35. Гуманистические концепции культуры (А. Швейцер, Н.К. Рерих).
36. Концепции культуры в постмодернизме (Ж. Бодрийяр, Ж. Деррида, М. Фуко).
37. Культурологические аспекты теорий физической культуры и спорта (Кубертен, Лесгафт).
38. Развитие культурологической теории современными отечественными учёными.
39. Содержание исторического и социального времени.
40. Динамика историко – культурных процессов.
41. Цикличность, волновые явления, эволюционность и революционность в культуре.
42. Понятие культурного прогресса.
43. Принципы и подходы к периодизации всемирного культурного процесса.
44. «Осевое время» К. Ясперса.
45. Историко – культурные эпохи и периоды.
46. Основные теории происхождения культуры.
47. Принципы и подходы к периодизации всемирного культурного процесса.
48. Историко – культурные эпохи и периоды.
49. Теории происхождения культуры.

50. Основные закономерности становления культуры (культурогенез).
51. Особенности первобытной культуры.
52. Синкретизм первобытной культуры.
53. Табу, тотемизм, анимизм, фетишизм, магия – основные понятия первобытной культуры.
54. Основные культуры древнего времени (Месопотамии, Древнего Египта, Древнего Ирана, Древней Индии, Древнего Китая, Мезоамерики).
55. Структура культурного пространства античности.
56. Доминанты ценностного мира античности.
57. Боги и культ в античности.
58. Телесное и духовное в культуре античности.
59. Особенности становления и развития культуры в Древней Греции.
60. Легенды и мифы античности.
61. Зарождение Олимпийских игр.
62. Другие виды спортивных состязаний в античности.
63. Агонистика.
64. Греция и Рим: проблема преемственности культур.
65. Особенности культур республиканского и императорского Рима.
66. Римское право и ораторское искусство.
67. Рим и Византия: сравнительно-культурный анализ.
68. Особенности развития культуры в Центральной и Северной Европе в эпоху Средневековья.
69. Смеховая культура.
70. «Эпоха вольномыслия» в средневековой восточной культуре.
71. Рыцарские традиции и мораль в культуре позднего Средневековья.
72. Нравственные идеалы средневековья.
73. Художественная культура средневековья.
74. Культура эпохи Возрождения.
75. Антропоцентризм и гуманизм эпохи Возрождения.
76. Гуманистические идеи эпохи Возрождения, их историческая судьба.
77. Реализм и романтизм в искусстве, их связь с другими мировоззренческими учениями эпохи: иррационализмом, позитивизмом, интуитивизмом.
78. Культура Нового времени.
79. Формирование нового типа сознания и светской культуры.
80. Многообразие культурных стилей в Новое время.
81. Романский и готический стили.
82. Физическая культура и спорт в контексте культурного развития Европы эпохи Средних веков и Нового времени.
83. Особенности развития и характерные черты древнерусской культуры.
84. Византия и Русь: о взаимовлиянии.
85. Русская культура в условиях образования единого Российского государства XV-XVI вв.
86. Концепция «Москва – третий Рим».
87. Эпоха Петровских реформ и традиции русской культуры.
88. Россия и Европа: взаимодействие культур.
89. Основные черты культуры во времена Екатерины II.
90. Основные черты и особенности развития культуры XIX века.
91. Война 1812-1814 гг. и её влияние на судьбы отечественной культуры.
92. «Золотой век» отечественной художественной культуры.
93. Новые традиции в отечественной культуре.
94. Декадентство, модернизм, символизм, футуризм.
95. «Серебряный век» русской культуры.

96. Культура России на рубеже XIX-XX веков.
97. Особенности развития культуры в советское время.
98. Проблемы сохранения и возрождения культурных традиций в России.
99. Специфика физкультурно-оздоровительного движения, как направления физической культуры в современной России.
100. Общая характеристика современной культуры.
101. Теории культурной модернизации.
102. Постмодернизм.
103. Массовая и элитарная культура.
104. Социодинамика XX века и глобальные проблемы современности.
105. Художественная культура XX века.
106. Физическая культура и спорт в контексте современной культурной политики.
107. Нравственные ценности спортсмена, тренера и болельщика в современной России.
108. Культура и цивилизация.
109. Культура и общество.
110. Культура и природа.
111. Противоположность и взаимосвязь культуры и природы.
112. Глобальные проблемы и вопросы формирования экологической культуры общества и личности.
113. Культура и техника.
114. Социокультурная роль техники и науки.
115. Техногенная европейская цивилизация.
116. Наука как область рационализации социокультурного опыта.
117. Структура науки как специализированной области культуры.
118. Техника как феномен культуры.
119. Современные технологии – основа мировой хозяйственной культуры.
120. Позитивные и негативные последствия использования современных технологий.
121. Этический императив ученого.
122. Наука и техника в области физической культуры и спорта.
123. Проблема человека в культуре.
124. Культура и личность.
125. Социокультурная среда и ее роль в формировании личности.
126. Современные проблемы культурной идентификации человека.
127. Соотношение понятий «инкультурация» и «социализация».
128. Проблема творчества.
129. Сущность и специфика искусства в сравнении с другими видами культурной деятельности.
130. Полифункциональность искусства.
131. Новые виды, направления, жанры искусства в современном мире.
132. Понятие и виды картины мира.
133. Соотношение и связь художественной культуры с научной, политической, правовой, религиозной культурами.
134. Религия как феномен культуры, её социальные функции. Религиозная культура.
135. Специфика духовной жизни и её выражение в сфере религии.
136. Эзотерическое знание и эзотерический язык.
137. Священные книги как памятники культуры.
138. Воздействие религиозного сознания на другие формы культурной жизни общества.
139. Религия в пространстве современной культуры.
140. Маргинальность в культуре.
141. Идеалы и идолы в культуре.

142. Мода и культура.
143. Физическая культура личности как составная часть культуры общества и личности.
144. Отношение различных религий к физической культуре и спорту.
145. Место и роль политики и права в развитии культурных процессов.
146. Понятия «политическая культура», «правовая культура».
147. Субъекты политической и правовой культуры.
148. Мораль как область культуры.
149. Понятие нравственной культуры.
150. Спорт и мораль.
151. Проблемы политической и правовой культуры в современной России.
152. Политическая, правовая культура и молодежь.
153. Возможности и механизмы управления культурой.
154. Культурная политика как неотъемлемая и специфическая часть политической деятельности.
155. Формы, цели и направления государственной культурной политики.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Подготовить список источников и литературы по теме.
2. Подготовить план биографии деятеля культуры.
3. Подготовить рецензию на монографию.
4. Подготовить реферат по выбранной теме.
5. Подготовить доклад по выбранной теме.
6. Подготовить рецензию студенческого доклада, вынесенного на обсуждение на семинарском занятии.
7. Выполнить программно–обучающее тестирование

Примерная тематика рефератов

1. Культурология как интегративное знание
2. Социальные и теоретические предпосылки культурологического знания.
3. Место культурологии в системе наук о культуре.
4. Антропология как общая система наук о человеке в культурологии.
5. Методы культурологического анализ
6. Аксиологический аспект культуры.
7. Культурные ценности.
8. Парадигмальные смыслы культуры.
9. Культурные универсалии.
10. Культура как знаковая система.
11. Многообразие видов культур.
12. Механизм культуры
13. Специализированная и обыденная культура.
14. Основные характеристики и место физической культуры в пространстве культуры.
15. Особенности молодежных субкультур: битники, хиппи, моды, скинхеды, панки, готы, эмо, рэйверы, растаманы, гламур, граффити, байкеры, рокеры, байкеры, фурри, отаку, анимэ, фидо – сообщество, фанаты (фаны), гопники, паркур (по выбору студента)
16. Концепции культуры и цивилизации в эпоху Просвещения.
17. Соотношение культуры и цивилизации в трудах Ж.-Ж. Руссо.
18. Культура и цивилизация в трудах Н. Я. Данилевского, О. Шпенглера, А. Тойнби: соотношение понятий.
19. Новизна подхода к динамике культуры П. А. Сорокина.
20. Основные идеи эволюционизма и диффузионизма
21. Натуралистическая школа в культурологии

22. Гуманистические концепции культуры
23. Семиотические и символические концепции культуры
24. Культурологические аспекты теорий физической культуры и спорта (Кубертен, Лесгафт).
25. Развитие культурологической теории современными отечественными учёными
26. «Осевое время» К. Ясперса
27. Основные теории происхождения культуры.
28. Цикличность, волновые явления, эволюционность и революционность в культуре.
29. Принципы и подходы к периодизации всемирного культурного процесса.
30. Основные закономерности становления культуры (культурогенез).
31. Особенности культуры древней Мезоамерики (майя, ацтеки, инки, ольмеки)
32. Культура Древнего Египта (древнего царства, среднего царства, нового царства, эллинистического периода)
33. Культура Древнего Ирана.
34. Культура Древней Индии
35. Культура Древнего Китая.
36. Доминанты ценностного мира античности.
37. Телесное и духовное в культуре античности.
38. Особенности становления и развития культуры в Древней Греции.
39. Греция и Рим: проблема преемственности культур.
40. Рим и Византия: сравнительно – культурный анализ.
41. Особенности развития культуры в Центральной и Северной Европе в эпоху Средневековья.
42. Смеховая культура: понятие и традиции
43. Рыцарские традиции и мораль в культуре позднего Средневековья.
44. Гуманистические идеи эпохи Возрождения, их историческая судьба
45. Физическая культура и спорт в контексте культурного развития Европы эпохи Средних веков и Нового времени.
46. О взаимовлиянии культур Византии и Руси.
47. Россия и Европа: взаимодействие и взаимосвязи культур.
48. «Золотой век» отечественной художественной культуры
49. Декадентство, модернизм, символизм, футуризм.
50. «Серебряный век» русской культуры
51. Противоположность и взаимосвязь культуры и природы.
52. Позитивные и негативные последствия использования современных технологий
53. Техника как феномен культуры.
54. Наука как область рационализации социокультурного опыта.
55. Наука и техника в области физической культуры и спорта.
56. Социокультурная среда и ее роль в формировании личности.
57. Понятие и виды картины мира.
58. Соотношение понятий «инкультурация» и «социализация».
59. Мода и культура.
60. Физическая культура личности как составная часть культуры общества и личности.
61. Спорт и мораль.
62. Субъекты политической и правовой культуры.

63. Культурная политика как неотъемлемая и специфическая часть политической деятельности.

64. Физическая культура и спорт в контексте современной культурной политики.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК - 1	История, 1 семестр, Краеведение, 1 семестр, Псковский край в истории России, 2 семестр, История цивилизаций, 2 семестр, Традиции и обычаи народов мира, 2 семестр, Традиции и обычаи народов России, 2 семестр, История физической культуры и спорта Псковского края, 3 семестр, Философия, 3 семестр, Культурология, 4 семестр, Основы социального государства, 5 семестр, Государственная политика и управление в сфере сервиса, 7 семестр, Россия в международном Олимпийском движении, 8 семестр.
ОК – 4	Психология обслуживания клиентов - 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр Профессиональная этика и этикет – 3 семестр Культурология – 4 семестр Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр Психология делового общения – 6 семестр Речевая коммуникация – 4 семестр Креативный менеджмент – 7 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Имидж в сфере сервиса – 7 семестр Конфликтология – 5 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Гостиничный бизнес – 8 семестр

	Краеведение – 1 семестр Учебная практика – 2,4 семестры Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр
ПК – 8	Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Культурология - 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Реклама и связи с общественностью - 7,8 семестр; Псковский край в истории России - 2 семестр; История цивилизаций - 2 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр; Традиции и обычаи народов России - 2 семестр; Краеведение - 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Производственная практика - 6,8 семестр; История физической культуры и спорта Псковского края - 3 семестр; Россия в международном Олимпийском движении - 8 семестр.

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК – 1 ОК – 4 ПК – 8	Знания: главных этапов и закономерностей исторического развития общества;	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> общие факты, термины процессы и	Ответы обучающихся по вопросам, вынесенным на обсуждение на семинарское занятие;

<p>культуры России, её места в системе мировой культуры и цивилизации; истории и современного состояния общественной мысли в сфере социальной теории; терминов, категорий, методов и алгоритмов, относящихся к восприятию, анализу, преобразованию и обобщению информации; основ историко-культурного развития человека и человечества; основных закономерностей взаимодействия человека и общества; социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия народов; этнокультурные, исторические и религиозные традиции народов.</p> <p>Умения: анализировать главные этапы и закономерности исторического развития общества; оценивать достижения культуры на основе знания исторического контекста; уважительно и бережно относиться к историко-культурному наследию; анализировать и обосновывать свою позицию по вопросам ценностного отношения к историко-культурному наследию, хранить и преумножать традиции предков; искать новую информацию для подготовки рефератов, написания рефератов,</p>	<p>явления, характеризующие отечественную и мировую культуру, её периодизацию; <i>умеет</i> устанавливать причинно-следственные связи; соотносить общие культурно-исторические процессы и отдельные факты, <i>владеет</i> навыком обобщения информации в источниках разных типов, учета социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий народов</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные факты, термины процессы и явления, характеризующие отечественную и мировую культуру, её периодизацию; <i>умеет</i> систематизировать культурологическую информацию; устанавливать последовательность событий; извлекать информацию, представленную в разных знаковых системах (текст, карта, таблица, схема, визуальный ряд); <i>владеет</i> навыком соотносить единичные культурологические факты и общие явления; называть характерные признаки культурных событий и явлений;</p>	<p>фронтальный опрос; работа с понятийным аппаратом средствами игровых методик; составление структурно-логических схем и таблиц; выступление с докладом или рефератом по заданной теме; оппонирование и рецензирование докладов и рефератов; участие в дискуссиях; выполнение контрольных работ по изученным темам; тестирование на бумажных или электронных носителях; собеседование по вопросам учебной дисциплины, вынесенным на экзамен.</p> <p>Ответы на вопросы, вынесенные на семинарское занятие; участие во фронтальном опросе; работа с понятийным аппаратом средствами игровых методик; подготовка кроссвордов по основным понятиям темы семинарского занятия; обмен кроссвордами со студентами в группе; выполнение контрольных работ по разделам учебной дисциплины; выступление с докладом или рефератом по заданной теме; ответы на вопросы по теме доклада или реферата; оппонирование или рецензирование докладов, обсуждаемых на семинарском занятии; тестирование на бумажных или</p>
---	--	--

<p>выступление с докладом в студенческой аудитории; анализировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия народов; анализировать этнокультурные, исторические и религиозные традиции народов.</p>	<p>группировать (классифицировать) факты по различным признакам; учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия народов</p>	<p>электронных носителях; составление таблиц, структурно – логических схем по темам самостоятельной работы; подготовка собственных примеров по темам семинарских занятий; собеседование по вопросам, вынесенным на экзамен.</p>
<p>Навыки: осознания социальной значимости своей деятельности; использования основных понятий и терминов; использования и обновления знаний по различным периодам развития культуры; использования и обновления знаний по различным периодам развития культуры России в контексте всемирно-исторического процесса; работы с основной и дополнительной учебной литературой, словарями и справочными изданиями; использования информационной системы Интернет; работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий членов команды; диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями народов.</p>	<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> многочисленные факты, термины, процессы и явления, характеризующие отечественную и мировую культуру, ее периодизацию; <i>умеет</i> обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации, анализировать культурологическую информацию, представленную в разных знаковых системах (текст, карта, таблица, схема, визуальный ряд); <i>владеет</i> навыком осуществлять внешнюю и внутреннюю критику источника-артефакта (характеризовать авторство источника, время, обстоятельства, цели его создания, степень достоверности); различать в культурологической информации факты и мнения, описания и объяснения; использования социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий и традиций народов для</p>	<p>Развернутые ответы на вопросы, вынесенные на семинарские занятия, приведение собственных примеров; дополнение ответов товарищей по группе; работа с понятийным аппаратом средствами игровых методик; выполнение контрольных работ по изучаемым разделам учебной дисциплины с оценкой «отлично»; тестирование на электронных или бумажных носителях; подготовка и выступление с докладами на заданную тему; рецензирование и оппонирование докладов товарищей по группе; участие в дискуссиях по обсуждаемым проблемам; составление таблиц и структурно-логических схем по темам самостоятельной работы; участие в курсовых теоретических студенческих конференциях по изучаемой дисциплине; беседа с преподавателем по вопросам, вынесенным на экзамен.</p>

		диверсификации сервисной деятельности	
--	--	--	--

Перечень вопросов к экзамену

1. Природа и смысл гуманитарного образования.
2. Специфика культурологии как социально-гуманитарного знания.
3. Понятие и сущность культуры.
4. Основные функции культуры.
5. Специфика языка культуры.
6. Физическая культура как часть общей культуры личности.
7. Символические концепции культуры.
8. Этнопсихологическая школа в культурной антропологии.
9. Культура и субкультура.
10. Концепции культуры и цивилизации в эпоху Просвещения.
11. Эволюционизм и диффузионизм в культурологическом знании.
12. Теория культурно-исторических типов Н.Я. Данилевского.
13. Натуралистическая школа в культурологии.
14. Структурно-функциональный подход к культуре.
15. Отечественная культурософия конца XIX-XX вв.
16. Игровая концепция культуры.
17. Христианский тип культуры.
18. Постмодернистский взгляд на культуру.
19. Понятие исторической динамики культурных процессов.
20. Культурные нормы, традиции.
21. Культура и общество.
22. Культура и природа.
23. Культура и цивилизация.
24. Искусство и его место в культуре.
25. Культура и личность.
26. Инкультурация и социализация.
27. Культурная самоидентичность и межкультурные коммуникации.
28. Исторические типологии культур.
29. Концепция «осевого времени» К. Ясперса.
30. Этническая и национальная культура.
31. Восточные и западные типы культур.
32. Жанры искусства XVIII века – рококо, классицизм, сентиментализм.
33. Современная мировая культура.
34. Происхождение человека и культуры.
35. Культура первобытного общества.
36. Специфика мусульманской культуры. Культура Арабского Востока.
37. Жанры искусства XIX века – романтизм, реализм, импрессионизм.
38. Культура Древней Греции.
39. Культура Древнего Рима.
40. Культура средневековья XI-XIII вв.
41. Культура Возрождения XIV-XVI вв.
42. Культура Просвещения XVII-XVIII вв.
43. Культура Западной Европы XIX вв.
44. Массовая и элитарная культура.
45. Общая характеристика культуры XX века.
46. Динамика культуры.
47. Культура Киевской Руси IX-XII вв.

48. Средневековая культура Руси XIV-XVII вв.
49. Культура русского Просвещения и реформы Петра 1.
50. Культура России первой половины XIX века. «Золотой век русской культуры».
51. Серебряный век в русской культуре конец XIX века.
52. Общая характеристика и этапы советской культуры.
53. Содержание и особенности духовной культуры.
54. Философия как форма защиты.
55. Содержание и особенности социальной культуры.
56. Нравственная культура.
57. Правовая культура.
58. Политическая культура.
59. Содержание и особенности технологической культуры.
60. Наука как форма культуры.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Культурология: учебник для бакалавров / под ред. Ю.Н. Соломина, М.С. Кагана. – М.: Издательство Юрайт, 2012. – 566с. – Серия: Бакалавр. Углубленный курс.
2. Горлова, И. И. Культурология : учеб.пособие / И.И. Горлова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2012. - 304 с.
3. Культурология : учеб.для вузов / Г.В. Драч, О.М. Штомпель, Л.А. Штомпель [и др.]. - СПб.: ПИТЕР, 2012. - 384 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Дианова, В.М. История культурологии : учеб.для бакалавров / В.М. Дианова, Ю.Н. Соломин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2012. - 461 с. - (Бакалавр)
2. Маркова А. Н. Культурология: учебное пособие. – М.: Проспект, 2011. – 376 с.
3. Кармин А. С. Культурология. Краткий курс : учеб.пособие / А.С. Кармин. - СПб.: ПИТЕР, 2010. - 240 с.
4. Еникеева Д.М. Учебное пособие по культурологии [Электронный ресурс]/ Еникеева Д.М.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2012.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6291>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Сусллова Т.И. Культурология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сусллова Т.И.— Электрон.текстовые данные.— Томск: Эль Контент, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2012.— 122 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/13888>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Алакшин А.Э. Культурология [Электронный ресурс]: взгляд на мировую культуру. Тексты лекций/ Алакшин А.Э.— Электрон.текстовые данные.— СПб.: Петрополис, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20320>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. http://window.edu.ru/catalog/resources?p_rubr=2.2.73.15(Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел «Профессиональное образование./ Общественные науки в целом / Ресурсы)
2. <http://www.countries.ru/library.htm> (Библиотека по культурологии)
3. http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Culture/INDEX_CULTUR.php (Библиотека по культурологии)
4. <http://www.analiculturolog.ru/> (Аналитика культурологии/Электронное научное издание)
5. <http://mith.ru/alb/lib/lib.htm> (Научная библиотека портала «Миф.Ру»)
6. <http://mythology.sgu.ru/mythology/ant/index.htm> (сайт «Античная мифология»)

7. <http://www.antica.lt/> (Сайт «Античное искусство»)
8. <http://www.russianculture.ru/> (Портал «Культура России»)
9. <http://www.artrussia.ru/russian/index.php> (интернет-каталог и интернет-галерея современного изобразительного и декоративного искусства с разделами «Российские шедевры» и «Мировые шедевры»)
10. http://www.mmoma.ru/lectures/blizhajshie_lectii/ (сайт Московского музея современного искусства с разделом «Лекторий»/Ближайшие лекции)
11. <http://old-ru.ru/> (Сайт «Древнерусская литература/Антология» с разделами: «Исторические карты», «Архитектура Древней Руси», «Власть Древней Руси»)
12. <http://art-rus.info/main.html> (Сайт «Картины по русской истории»)
13. <http://feb-web.ru/> (Фундаментальная электронная библиотека "Русская литература и фольклор" (ФЭБ))
14. http://tvkultura.ru/video/index/menu_id/522 (Сайт телеканала «Россия - Культура»/«Видео»/документальные видеофильмы по культуре)
15. <http://www.hist.msu.ru/ER/museum.htm> («Музеи мира в Интернете»)
16. <http://www.globmuseum.info/> (Музеи мира /Информация о музеях, новости и статьи)
17. <http://muzei-mira.com/> (сайт «Музеи мира»)
18. <http://www.artcyclopedia.com/general/museums.html> (Международный сайт музеев мира)
19. <http://www.museum.ru/> (сайт «Музеи России»)
20. <http://www.xlegio.ru/> (Военно-исторический портал античности и средних веков/Раздел «Культурология»)
21. <http://ancientrome.ru/> (Сайт «История древнего Рима» с разделами «Античное искусство», «Религия и мифология», «Справочная литература», «Публикации»)
22. <http://www.hellados.ru/> (сайт «Эллада» с разделами «Мифология», «Галерея», «Керамика» и ряд других)
23. <http://www.thedarkages.ru/> (сайт «Средневековая жизнь»)
24. <http://mirasky.h1.ru/> (сайт «Средневековая художественная культура. Византия. Исламский мир»)
25. <http://wcomega.ru/icons/index.htm> (Виртуальный каталог икон)
26. <http://www.lrc-lib.ru/> (сайт «Рукописные памятники Древней Руси»)
27. <http://www.russiancity.ru/> (сайт «Русский город» с разделами «Библиотека» и «Пересыльный пункт»).
28. <http://rus-sky.com/> (Сайт «Россия православная»)
29. <http://www.lko.ru/> (Электронный журнал «Личность. Культура. Общество»)
30. <http://www.relga.ru/> (Электронный научно – культурологический журнал «RELGA»)
31. <http://www.e-culture.ru/> (Интернет – журнал из списка ВАК «Культура и общество»)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации при работе с учебниками, учебными пособиями

Для самостоятельного овладения знаниями по дисциплине рекомендуется использовать учебники по истории (список основной и дополнительной литературы). Начинать изучение дисциплины следует с разделов, посвященных характеристике культурологии как науки (предмет, категории, методология научного знания и др.), затем обратить внимание на изучение основных этапов историко-культурного развития в их хронологической последовательности, и заканчивать освоением информации по проблемным вопросам культуры.

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

В ходе лекционных занятий рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала. Обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к семинарским занятиям

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. 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. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать аргументированные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т.д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара.

Методические рекомендации студентам по изучению рекомендованной литературы

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание уделяя структуре и содержанию курса. Студентам рекомендуется получить в библиотеке учебную литературу по дисциплине, необходимую для эффективной работы на всех видах аудиторных занятий, а также для самостоятельной работы по изучению дисциплины. Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы.

Методические рекомендации по подготовке рефератов и доклада по теме реферата

Самостоятельная работа заключается в написании реферата по индивидуальной теме и подготовке доклада. Подготовку реферата и доклада необходимо начинать осуществлять со дня получения темы, чтобы успеть их выполнить к началу семинарских занятий, где важно будет изложить материал в течение 7-10 минут и ответить на вопросы аудитории. Объем реферата может быть от 12 до 15 страниц машинописного текста, отпечатанного через 1,5 интервала, а на компьютере через 1 интервал (список литературы и приложения в объем не входят). Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении студент кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает конкретные цели и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части подробно раскрывается содержание вопроса (вопросов) темы. В заключении кратко должны быть сформулированы полученные результаты исследования и даны выводы. Кроме того, заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список источников литературы студент включает документы, которые он использовал при написании реферата. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. Реферат должен быть выполнен за определенный срок до начала экзаменационной сессии. Студенты, не представившие в установленный срок реферат, либо получившие оценку «неудовлетворительно», к сдаче экзамена не допускаются. В качестве источников информации рекомендуем использовать дополнительную литературу, так как сведений из учебников будет не достаточно. Помимо подготовленных тем реферата и доклада важно знать лекционный материал по данной теме семинарского занятия для дополнений и контроля знаний студентов, заключающегося в ответах и вопросах. Для этого вполне достаточно знать содержание учебника по данной дисциплине.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.
3. Лекции в формате PowerPoint по разделам и темам учебной дисциплины.
4. Учебно-программные тесты по разделам учебной дисциплины для электронного тестирования.

Контрольные тесты по учебной дисциплине для электронного тестирования.

<i>Лекции</i>		10	10							
<i>Семинары</i>		40	40							
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>			экзамен							
<i>Самостоятельная работа студента</i>		58	58							
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	108	108							
	<i>зачетные единицы</i>	3	3							

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема и разделы	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Раздел 1. Русский язык как способ существования русского национального мышления и русской культуры 1.1. История развития русского национального языка и особенность современной языковой ситуации 1.2. Международный статус современного русского языка. Культура речи как ведущее направление	1	-	1	2
		1	2	2	5
2	Раздел 2. Структурные и коммуникативные свойства языка 2.1. Русский язык как знаковая система 2.2. Современный русский литературный язык	-	-	2	2
		2	2	2	6
3	Раздел 3. Культура речи 3.1. Речь: понятие и её основные характеристики 3.2. Правильная речь. Культура речи	2	2	2	6
		-	2	2	4
4	Раздел 4. Нормативные аспекты культуры речи 4.1. Понятие языковой нормы. Орфоэпические нормы современного русского языка и речи 4.2. Морфологические и грамматические нормы 4.3. Лексические и фразеологические нормы современного русского языка и речи 4.4. Синтаксические нормы современного русского языка	-	2	4	6
		-	2	4	6
		-	4	4	8
		-	2	2	4
5.	Раздел 5. Коммуникативные качества речи 5.1. Точность, понятность и доступность речи 5.2. Коммуникативные условия чистоты речи	2	2	4	8
		-	4	4	8

	5.3. Выразительные средства языка и речи	-	4	4	8
6.	Раздел 6. Современная коммуникация и правила речевого общения				
	6.1. Речевое общение. Коммуникативная культура личности	-	2	4	6
	6.2. Культура делового общения. Этико-социальные аспекты культуры речи	-	2	4	6
7.	Раздел 7. Функциональные аспекты языка и речи				
	7.1. Официально-деловая письменная речь	-	2	5	7
	7.2. Культура научной речи	-	2	4	6
	7.3. Основы ораторского искусства. Публичная речь	2	4	4	10
ИТОГО (в часах)		10	40	58	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Проблемы экологии русского национального языка
2. Литературные нормы современного русского литературного языка
3. Основные характеристики современного русского литературного языка
4. Стили современного русского литературного языка
5. Языковая норма и ее роль в становлении и функционировании литературного языка
6. Литературный язык, определение понятия и основные характеристики
7. Речевое взаимодействие. Основные единицы общения.
8. Функциональные стили современного русского литературного языка и их взаимодействие
9. Научный стиль: специфика использования различных языковых уровней в научной речи
10. Речевые нормы учебной и научной сферы деятельности.
11. Официально-деловой стиль и сфера его функционирования
12. Языковые формулы официальных документов
13. Язык и стиль делового письма
14. Язык и стиль личных документов
15. Язык и стиль официально-распорядительных документов
16. Публицистический стиль: жанровая дифференциация, особенности языка
17. Требования к оформлению деловых документов. Речевой этикет документа
18. Требования к культуре правильной речи
19. Особенности устной публичной речи
20. Оратор и его аудитория
21. Подготовка к выступлению в массовой аудитории
22. Словесное оформление публичного выступления
23. Разговорная речь и ее особенности
24. Роль внеязыковых факторов
25. Требования к культуре речи
26. Основные направления совершенствования навыков устной и письменной речи специалиста в области физической культуры и спорта
27. Культура дистанционного общения
28. Культура делового телефона
29. Культура общения в Интернете

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Подготовить образцы личных документов (заявление, объяснительная записка, докладная записка, служебная записка, резюме)
2. Подготовить образцы делового письма (сопроводительное письмо, письмо-заявка на размещение спортивной команды в гостинице, письмо-заявка на участие спортивной команды в соревнованиях, письмо-отказ от размещения спортсменов в гостинице и др.)
3. Подготовить реферат одной статьи рекомендательного характера
4. Подготовить рецензию студенческого доклада, вынесенного на обсуждение на семинарском занятии
5. Подготовить доклад по заданной преподавателем теме с презентациями
6. Выполнить программно-обучающие тесты по темам семинарских занятий (на бумажных или электронных носителях)
7. Составление и решение кроссвордов по понятийному аппарату изучаемой дисциплины
8. Выполнение практических упражнений по темам семинарских занятий по учебным пособиям

Примерная тематика рефератов

1. Кирилл и Мефодий – основоположники славянской письменности
2. Роль М.В. Ломоносова в становлении современного русского литературного языка
3. А.С. Пушкин – основоположник современного русского литературного языка
4. Реформы русского алфавита
5. Новые явления в русском языке на рубеже XX-XXI столетий
6. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач
7. Язык коммерческой и спортивной рекламы
8. «Слово как действие» в бытовой и официальной коммуникации.
9. Современная русская языковая личность: воздействия и взаимодействия
10. Особенности научного языка направления обучающихся на фоне общих лингвистических черт научного стиля
11. Особенности языка и речи современной спортивной публицистики
12. Культура речи и эффективность общения
13. Современная городская коммуникация
14. Взаимодействие вербальных и невербальных средств передачи информации
15. Русская языковая личность в межкультурной коммуникации
16. Особенности Древнегреческой риторики
17. Особенности Древнеримской риторики
18. Становление и развитие риторики в России
19. Особенности современной риторики
20. Требования к подготовке выступления в массовой аудитории
21. Требования к выступлению в массовой аудитории
22. Особенности речевого этикета в межкультурной коммуникации
23. Культура общения в Интернете
24. Экология современного русского языка
25. Нетологизмы в языке и речи пользователей Интернетом
26. Проблемы преодоления несовершенства речевой культуры современной студенческой молодежи
27. Молодежный жаргон и его влияние на культуру речи современного молодого человека

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
Этапы формирования компетенций**

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-3	<p>Иностранный язык– 1,2, 3 семестр Профессиональная этика и этикет–3 семестр Русский язык и культура речи– 1 семестр Организация персональных продаж в сервисе– 5 семестр Технология организации самостоятельной работы– 4 семестр Современные технологии музейного дела– 1 семестр Социально-культурная деятельность– 2 семестр Психология делового общения– 6 семестр Иностранный язык (профессиональный) – 4 семестр Речевая коммуникация– 4 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Стилистика деловой речи– 5 семестр Традиции и обычаи народов мира– 2 семестр Традиции и обычаи народов России–2 семестр Учебная практика– 2,4 семестр Производственная практика– 6,8 семестр</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык – 2,3 семестры; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Общая психология – 1 семестр Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестры; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр;</p>

	Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестры; Производственная практика – 6,8 семестры.
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-3	<p><i>Знает</i> способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p><i>Умеет</i> использовать способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p><i>Владеет</i> способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	Пороговый уровень (удовлетворительно): слабое владение теоретическим материалом, неуверенные ответы на дополнительные вопросы; отсутствие конспектов по отдельным темам учебной дисциплины; результаты контрольного тестирования по дисциплине не превышают 60%-65% правильных ответов	Знания теоретического материала с использованием основной и дополнительной литературы; работа с понятийным аппаратом по изучаемой дисциплине; участие в обсуждении рефератов и докладов по заданной теме; подготовка реферата на заданную тему с использованием презентации; выполнение практических заданий и упражнений; использование информационной базы Интернета для тренировочного тестирования; контрольное тестирование на бумажных или электронных носителях; подготовка ответов на вопросы, вынесенные на экзамен.
		Продвинутый уровень (хорошо): активная работа на семинарских занятиях с участием в оппонировании и рецензировании рефератов; подготовка собственных рефератов по заданной теме с использованием презентаций; хорошее знание понятийного аппарата; наличие конспектов и словаря понятий; но затруднения в ответах на отдельные вопросы на экзамене; результаты контрольного тестирования не превышают 80%-85% правильных ответов.	
		Высокий уровень (отлично): свободное владение основой и дополнительной литературой по дисциплине, уверенные ответы на вопросы рецензентов и оппонентов при защите рефератов с использованием	

		презентаций; свободное владение понятийным аппаратом, наличие всех конспектов по темам изучаемой дисциплины; уверенная защита рефератов по заданным темам с использованием презентаций; выполнение контрольных тестов на электронных или бумажных носителях на 90%-95% правильных ответов; полные развернутые ответы на основные и дополнительные вопросы на экзамене.	
ПК-11	<p>Знает способы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p>Умеет работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p>Владеет навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): слабое владение теоретическим материалом, неуверенные ответы на дополнительные вопросы; отсутствие конспектов по отдельным темам учебной дисциплины; результаты контрольного тестирования по дисциплине не превышают 60%-65% правильных ответов</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): активная работа на семинарских занятиях с участием в оппонировании и рецензировании рефератов; подготовка собственных рефератов по заданной теме с использованием презентаций; хорошее знание понятийного аппарата; наличие конспектов и словаря понятий; результаты контрольного тестирования не превышают 80%-85%</p>	<p>Знания теоретического материала с использованием основной и дополнительной литературы; работа с понятийным аппаратом по изучаемой дисциплине; участие в обсуждении рефератов и докладов по заданной теме; подготовка реферата на заданную тему с использованием презентации; выполнение практических заданий и упражнений; использование информационной базы Интернета для тренировочного тестирования; контрольное тестирование на бумажных или электронных носителях; подготовка ответов на вопросы, вынесенные на экзамен.</p>

	<p>правильных ответов; испытывает затруднения в ответах на отдельные вопросы на экзамене.</p> <p>Высокий уровень (отлично): свободное владение основной и дополнительной литературой по дисциплине, уверенные ответы на вопросы рецензентов и оппонентов при защите рефератов с использованием презентаций; свободное владение понятийным аппаратом, наличие всех конспектов по темам изучаемой дисциплины; уверенная защита рефератов по заданным темам с использованием презентаций; выполнение контрольных тестов на электронных или бумажных носителях на 90%-95% правильных ответов; демонстрирует полные развернутые ответы на основные и дополнительные вопросы на экзамене.</p>	
--	--	--

Перечень вопросов к экзамену

1. Русский язык как знаковая система
2. Язык и речь. Функции языка и речи
3. Современный русский литературный язык: понятие, этапы развития
4. Нормы современного русского литературного языка, их нормализация и кодификация
5. Орфоэпические нормы современного русского литературного языка
6. Особенности морфологических норм современного русского литературного языка
7. Особенности грамматических норм русского языка
8. Лексические нормы современного русского литературного языка
9. Синтаксические нормы современного русского литературного языка
10. Особенности фразеологических норм современного русского литературного языка
11. Функциональные стили современного русского литературного язык
- 12.Официально-деловой стиль: понятие, виды и жанры
- 13.Этикетные нормы официально-делового стиля
- 14.Официально-распорядительные документы. Требования к написанию и оформлению официально-распорядительных документов
15. Деловое письмо
16. Научный стиль, его виды, жанры
17. Языковые особенности научного стиля
18. Публицистический стиль: виды, жанры и языковые особенности
19. Разговорный стиль: виды, жанры, языковые особенности
20. Богатство современного русского литературного языка

21. Понятие культуры речи
22. Устная публичная речь
23. Требования к подготовке публичной речи
24. Выразительные средства языка и речи
25. Понятия точности, логичности и чистоты речи
26. Речевое взаимодействие
27. Невербальные способы общения и их роль в устной речи
28. Речевой этикет
29. Речевая культура дистанционного общения
30. Трансформация жанров устной и письменной речи
31. Прямая и косвенная речь
32. Языковые средства и специальные приемы жанров описания и повествования
33. Языковые средства и специальные приемы жанров рассуждения
34. Виды и структура рекламных текстов
35. Языковые средства создания текстов рекламных жанров
36. Жанры и композиции текстов
37. Основные причины неточности выбора слов, неправильного построения синтаксических конструкций и способы их устранения
38. Способы комментирования статических элементов в текстах (рисунков, графиков, слайдов)
39. Механизмы управления письменной и устной речью, ее порождением и пониманием
40. Использование справочных источников для подготовки устной и письменной речи
41. Типы речевой культуры
 42. Показатели уровня речевой культуры личности
 43. Основные критерии языкового качества речи
 44. Культура делового телефона
 45. Коммуникативные качества речи
 46. Этические и эстетические качества речи

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Давать полный, логически выстроенный ответ на вопросы экзаменационного билета
2. Соблюдать нормы русского литературного языка во время устного ответа по вопросам экзаменационного билета
3. Анализировать функциональную принадлежность предложенного текста, его лексические и стилистические особенности
4. Демонстрировать навыки письменного оформления личных документов
5. Демонстрировать навыки оформления и написания делового письма
6. Демонстрировать знания норм речевого этикета в устной и письменной формах коммуникации
7. Уметь находить и исправлять речевые ошибки в предложенных экзаменатором текстах

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Воителева, Татьяна Михайловна Русский язык и культура речи : учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования / Т.М. Воителева, Е.С. Антонова. - М.: Академия, 2012. - 400 с.

2. Воителева, Татьяна Михайловна Русский язык и культура речи : дидактические материалы / Т.М. Воителева. - 8-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2014. - 176 с.

3. Изюмская, С.С. Русский язык и культура речи: учебное пособие /С.С. Изюмская; под общ. ред. д.ф.н., проф. Н.В. Малышевой. – М.: Дашков и К°, Академцентр, 2015. – 384 с.

4. Ипполитова, Наталья Александровна Русский язык и культура речи : учебник / Н.А. Ипполитова, О.Ю. Князева, М.Р. Савова. – М.: Проспект, 2012. - 448 с.

5. Русский язык и культура речи. Практикум. Словарь: учебно-практич. пособие для бакалавров / ред. В.Д. Черняк. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2014. - 525 с

6. Русский язык и культура речи : учеб. для бакалавров / ред. В.И. Максимов, А.В. Голубева. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 382 с.

7. Русский язык и культура речи. Практикум. Словарь: учебно-практич. пособие для бакалавров / ред. В.Д. Черняк. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2014. - 525 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Аристархова, С.А. Русский язык и культура речи. Стили речи: учебное пособие для бакалавров физической культуры/ Аристархова С.А. – Малаховка, 2014. – 92 с.

2. Русский язык и культура речи. Практикум. Словарь: учебно-практич. пособие для бакалавров / ред. В.Д. Черняк. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2014. - 525 с

Русский язык и культура речи : учеб. для бакалавров / ред. В.И. Максимов, А.В. Голубева. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 382 с.

3. Русский язык и культура речи. Практикум. Словарь: учебно-практич. пособие для бакалавров / ред. В.Д. Черняк. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2014. - 525 с.

3. Русский язык и культура речи : учеб. для бакалавров / ред. В.И. Максимов, А.В. Голубева. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 382 с.

4. Трофимова, Галина Терентьевна Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебно-метод. пособие / Г.Т. Трофимова. - Великие Луки: ВЛГАФК, 2012.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Культура письменной речи <http://www.grammar.ru/>

2. Грамота.Ру: справочно-информационный портал Русский язык <http://www.gramota.ru>

3. Электронно-библиотечная система образовательных и просветительских изданий – URL: <http://iglib.ru/>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Работа студентов по освоению изучаемой дисциплины осуществляется на основе прослушанного лекционного курса по дисциплине «Русский язык и культура речи» и работы с основной рекомендованной и дополнительной литературой по двум направлениям.

Первое направление предполагает:

работу по изучению теоретического материала, конспектирование в рабочей тетради основных положений проработанной темы;

выделение основных понятий по изучаемой теме;

составление словаря понятий по теме;

подготовку кроссвордов новых понятий для работы на семинарском занятии с использованием игровых методик;

тренировку с использованием тестов по изучаемым темам дисциплины, размещенных в Интернете;

выполнение контрольных работ по изучаемой теме с помощью тестов на бумажных или электронных носителях.

Результаты проделанной работы проверяются на контрольных работах по основным разделам учебной программы.

Второе направление самостоятельной работы студентов предполагает подготовку и написание доклада или реферата по заданной теме с использованием презентаций или наглядности. При подготовке докладов или рефератов студенты:

- самостоятельно подбирают научную литературу;
- определяют структуру текста с учётом требований, предъявляемых к студенческому научному докладу или реферату;
- готовят учебную презентацию по теме доклада или реферата;
- оформляют список использованной литературы;
- готовят выступление по теме доклада на семинарском занятии;
- участвуют в рецензировании и оппонировании работ товарищей по группе.

Продуманная самостоятельная работа и активное участие студентов в работе на семинарских занятиях – залог успешной сдачи экзамена по изучаемой дисциплине

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором
2. Аудитория для проведения семинарских занятий, оборудованная мультимедийным проектором
3. Компьютерный класс для проведения тестирования на электронных носителях
4. Презентации к лекционному курсу по дисциплине "Русский язык и культура речи"

3.24. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Экономика» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Бескровная В.А., д.э.н., доцент, профессор кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	основных категорий экономики; экономических законов и закономерностей, действующих в различных сферах;	ОК-2
	основ микроэкономики, теорию поведения потребителей; механизм функционирования рынка;	ПК-2
	основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	ПК-14
Умений:	анализировать основные экономические события в различных сферах;	ОК-2
	находить и использовать информацию, необходимую для оценки эффективности деятельности в различных сферах и ориентации в основных текущих проблемах экономики;	ОК-2
	проводить исследования рынка, определять стратегию потребительского спроса;	ПК-2
	прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;	ПК-2
	измерять экономическую эффективность функционирования предприятия сервиса.	ПК-14
Навыки в и/или опыта деятельности:	владения экономической терминологией;	ОК-2
	использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в различных сферах;	ОК-2
	использования методов планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;	ПК-2
	владения методами анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.	ПК-14

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен (3 семестр). Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: *математика, основы предпринимательской деятельности, поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность.*

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		72			72					
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		40			40					
<i>Семинары</i>		32			32					
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		ЭКЗ			ЭКЗ.					
Самостоятельная работа студента		72			72					
Общая трудоемкость	часы	144			144					
	зачетные единицы	4			4					

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Введение в экономическую теорию	4	2	8	14
2	Спрос и предложение в механизме рынка	4	2	8	14
3	Теория поведения потребителя	4	4	8	16
4	Производственная функция	2	2	4	8
5	Издержки фирмы	4	4	8	16
6	Конкуренция и монополия	2	2	4	8
7	Рынок труда и рынок капитала. Рынок земли	2	2	4	8
8	Государство в рыночной экономике	2	2	4	8
9	Макроэкономическое равновесие и макроэкономиче-	2	2	4	8

	ская нестабильность				
10	Денежная, банковская система	2	2	4	8
11	Бюджетно-налоговая политика	2	2	4	8
12	Роль экономического анализа в деятельности предприятия	4	2	4	10
13	Методика анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия	6	4	8	18
ИТОГО (в часах)		40	32	72	144

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

- 1) Экономическая теория: предмет, методы и функции.
- 2) Сферы экономики.
- 3) Экономическая система и ее элементы. Типы экономической системы.
- 4) Ограниченность ресурсов и проблема выбора. Кривая производственных возможностей.
- 5) Сущность, функции, структура и инфраструктура рынка. Достоинства и недостатки рыночного механизма.
- 6) Спрос. Детерминанты спроса. Изменение спроса и величины спроса (проиллюстрировать).
- 7) Предложение. Детерминанты предложения. Изменение предложения и величины предложения (проиллюстрировать).
- 8) Взаимодействие спроса и предложения. Равновесная цена. Регулирование рынка (дефицит и излишек, налоги и дотации, фиксированные цены).
- 9) Эластичность спроса и предложения. Коэффициент эластичности. Факторы эластичности.
- 10) Полезность. Общая и предельная полезность. Законы Госсена. Потребительское равновесие.
- 11) Порядковый подход к анализу полезности. Кривая и карта безразличия. Бюджетная линия. Равновесие потребителя.
- 12) Реакция потребителя на изменение цены и дохода. Эффект замены и эффект дохода.
- 13) Собственность и ее роль в экономике. Теория Р. Коуза.
- 14) Понятие издержек фирмы. Экономическая, бухгалтерская и нормальная прибыль.
- 15) Издержки в краткосрочном и долгосрочном периодах. Эффект масштаба.
- 16) Конкуренция как элемент рыночного механизма. Типы рыночных структур.
- 17) Стратегия и тактика предприятия на рынках совершенной конкуренции.
- 18) Чистая монополия: определение и характерные черты. Виды монополий. Регулирование деятельности естественных монополий.
- 19) Монополистическая конкуренция и условия ее существования. Диверсификация продукта. Определение цены и объема производства при монополистической конкуренции.

- 20) Олигополия: определение и ее характерные признаки. Причины устойчивости олигополистической ситуации.
- 21) Особенности рынка факторов производства.
- 22) Рынок труда. Заработная плата и её виды. Причины различий в зарплате на разных рынках.
- 23) Понятие капитала. Основной и оборотный капитал. Спрос на капитал и предложение капитала.
- 24) Рынок ссудного капитала и его источники. Процентный доход. Роль ссудного капитала в экономике.
- 25) Рынок земли: спрос и предложение. Земельная рента и её виды.
- 26) Модели кругооборота в макроэкономике.
- 27) Расчет ВВП по доходам и расходам. Номинальный и реальный ВВП, дефлятор ВВП.
- 28) Понятие совокупного спроса и его структура. Ценовые и неценовые факторы динамики совокупного спроса.
- 29) Понятие совокупного предложения. Три отрезка кривой совокупного предложения. Ценовые и неценовые факторы совокупного предложения.
- 30) Макроэкономическое равновесие. Модель «совокупный спрос – совокупное предложение» (AD-AS). «Кейнсианский крест».
- 31) Потребительские расходы и функция потребления.
- 32) Сбережения и функция сбережения.
- 33) Инвестиции и их роль в экономике. Равенство сбережений и инвестиций. Кейнсианская теория инвестиций.
- 34) Деньги и их функции. Денежные агрегаты в рыночной экономике. Предложение денег.
- 35) Понятие безработицы и ее измерение. Экономические и социальные издержки безработицы. Закон Оукена.
- 36) Безработица и ее причины. Классификация видов безработицы.
- 37) Понятие инфляции. Причины и измерение инфляции. Кривая Филиппа.
- 38) Классификация видов инфляции. Социально-экономические последствия инфляции.
- 39) Цикличность как всеобщая форма экономической динамики. Классификация экономических циклов (Китчина, Жугляра, Кузнеца, Кондратьева).
- 40) Кредитно-денежная (монетарная) политика: понятие, виды и цели. Методы денежно-кредитной политики.
- 41) Бюджетно-налоговая (фискальная) политика: понятие, виды и цели. Концепции формирования государственного бюджета.
- 42) Основные принципы построения налоговой системы. Кривая Лаффера.
- 43) Государственный бюджет. Дефицит государственного бюджета и его виды. Методы покрытия.
- 44) Государственный долг. Внутренний и внешний государственный долг.
- 45) Причины, цели и границы государственного вмешательства. Формы и методы государственного регулирования экономики.
- 46) Экономический рост: определение, факторы, типы и модели.
- 47) Российский рынок труда и его особенности. Причины безработицы.
- 48) Особенности банковской системы Российской Федерации.
- 49) Кредит и его функции. Принципы кредитования.
- 50) Формы кредита.
- 51) Роль и функции ЦБ России.

52) Деятельность коммерческих банков. Активные и пассивные операции КБ.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

Задача № 1

Допустим, что фактический объем выпуска составляет 100 ед. Планируемое потребление домашних хозяйств при этом уровне доходов равно 70 ед., а планируемые инвестиции составляют 45 ед.

Что именно – избыток предложения или избыток спроса – будет наблюдаться в этой точке? Какова величина этого избытка?

Как изменится уровень товарно-материальных запасов?

Каким будет равновесный уровень выпуска и доходов, если функция потребления представлена в виде $C = 0,75Y$?

Покажите ситуацию графически

Задача № 2

Допустим, что $MPC = 0,4$. Предположим также, что по сравнению с первоначальным равновесным уровнем доходов инвестиционный спрос уменьшится на 120 ед.

Насколько изменится равновесный уровень доходов?

Каков вклад в это изменение со стороны инвестиций и потребительского спроса?

Объясните, как на практике выпуск продукции может приспосабливаться к новому равновесному уровню?

Задача № 3

Допустим, что люди решили сберегать более высокую долю своих доходов при любом их уровне. Это означает, что функция потребления из $C = 0,75Y$ превратилась в $C = 0,5Y$. Инвестиции равны 150.

Покажите графически, какое воздействие на уровень доходов оказало изменение функции потребления. Каким будет новый уровень равновесных доходов?

Сберегают ли люди более высокую долю своих доходов в условиях нового равновесия? Объясните

Сберегают ли люди в условиях нового равновесия абсолютно больше, чем раньше?

Объясните суть парадокса бережливости

Задача № 4

Найдите равновесный уровень доходов и выпуска для экономики, в которой инвестиционный спрос равен 400, а функция потребления имеет вид $C = 0,8Y$.

Выше или ниже уровня выпуска, если функция примет следующий вид

$$C = 100 + 0,75Y?$$

Как изменится уровень товарно-материальных запасов?

Какую ситуацию в экономике отображает новая функция?

Покажите ситуацию графически

Задача № 5

Допустим, что $MPC = 0,6$. Предположим также, что по сравнению с первоначальным равновесным уровнем доходов инвестиционный спрос возрастает на 50 ед.

Насколько изменится равновесный уровень доходов?

Каков вклад в это изменение со стороны инвестиций и потребительского спроса?

Объясните, как на практике выпуск продукции может приспосабливаться к новому равновесному уровню?

Задача № 6

Допустим, что инвестиционный спрос равен 250 ед., а функция сбережений имеет вид

$$S = -100 + 0,2Y.$$

Каков первоначальный равновесный уровень доходов? Покажите ситуацию графически

Покажите влияние увеличения инвестиций на 100 ед. на равновесный уровень доходов? Отрадите изменение на графике

Каким будет уровень сбережений в условиях нового равновесия?

Объясните суть парадокса бережливости.

Задача № 7

Допустим, что фактический объем выпуска составляет 150 ед. Планируемое потребление домашних хозяйств при этом уровне доходов равно 60 ед., а планируемые инвестиции составляют 70 ед.

Что именно – избыток предложения или избыток спроса – будет наблюдаться в этой точке? Какова величина этого избытка?

Как изменится уровень товарно-материальных запасов?

Каким будет равновесный уровень выпуска и доходов, если функция потребления представлена в виде $C = 0,46Y$?

Покажите ситуацию графически

Задача № 8

Как изменится чистый национальный продукт, если предприниматели увеличили уровень инвестиций на 80 ед., а $MPC = 0,8$?

Насколько изменится равновесный уровень доходов?

Каков вклад в это изменение со стороны инвестиций и потребительского спроса?

Объясните, как на практике выпуск продукции может приспосабливаться к новому равновесному уровню?

Задача № 9

Допустим, что люди решили сберегать более высокую долю своих доходов при любом их уровне. Это означает, что функция потребления из $C = 0,45Y$ превратилась в $C = 0,2Y$. Инвестиции равны 55.

Покажите графически, какое воздействие на уровень доходов оказало изменение функции потребления. Каким будет новый уровень равновесных доходов?

Сберегают ли люди более высокую долю своих доходов в условиях нового равновесия? Объясните

Сберегают ли люди в условиях нового равновесия абсолютно больше, чем раньше?

Объясните суть парадокса бережливости

Примерная тематика рефератов

- 1) Трактовка предмета экономической теории различными школами экономистов.
- 2) Экономическая политика, экономическая стратегия Российской Федерации в современных условиях.
- 3) Место собственности в системе экономических отношений.
- 4) Интеллектуальная собственность и ее государственная защита.
- 5) Противоречия между производством и потреблением.
- 6) Экономика информационного общества.
- 7) Проблема рынка: от А. Смита до Д. Кейнса.
- 8) проблемы защиты отечественного рынка.
- 9) Проблема защиты отечественного рынка.
- 10) Закон спроса и предложения в системе рыночного механизма. Поиски свободной ниши.
- 11) Теория предельной полезности и трудовая теория стоимости.
- 12) Теория предельной полезности: возникновение, сущность, развитие.
- 13) Холдинги в российской экономике.
- 14) Производительность и рост оплаты труда.
- 15) Ценовая и неценовая конкуренция.

- 16) Этапы зарождения и развития макроэкономики (Ф. Кенэ, К. Маркс, Д. Кейнс)
- 17) Национальное счетоводство России и Европейский союз.
- 18) Цели государственного регулирования экономики и экономическая политика.
- 19) Национальный рынок и его равновесие.
- 20) Значение инвестиций для национальной экономики.
- 21) Теория эффективного спроса Д.М. Кейнса.
- 22) Формы проявления экономических кризисов перепроизводства.
- 23) Антикризисные меры и пути стабилизации экономики.
- 24) Причины безработицы в современном мире.
- 25) Методы борьбы с нестабильностью на рынке труда.
- 26) Факторы инфляции.
- 27) Законы денежного обращения.
- 28) Центральный банк и его независимость.
- 29) Роль кредита в развитии экономики.
- 30) Налогообложение: теоретические аспекты, принципы, формы.
- 31) Экономический анализ в организациях и макроэкономическая среда.
- 32) Передовой опыт экономического анализа.
- 33) Лучшие финансовые менеджеры: сфера деятельности, достигнутые результаты, вознаграждения.
- 34) Опыт, достижения, проблемы лучших фирм в области экономического анализа организаций.
- 35) История становления и развития экономического анализа организаций.
- 36) Анализ и проблемы привлечения и управления источниками финансирования.
- 37) Анализ и проблемы управления оборотным капиталом организации.
- 38) Анализ и управление денежными средствами организации.
- 39) Анализ и проблемы управления основным капиталом организации.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-2	Математика – 1-4 семестр Маркетинг в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Экономика – 3 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр Статистика в профессиональной деятельности – 5-6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр (а) Электронная торговля – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр Риски и страхование в сервисе - 7 семестр

	(а) Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр (а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр (а) Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр
<i>ПК-2</i>	Основы социального государства - 5 семестр; Менеджмент в сервисе -4 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Экономика - 3 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом -6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности -7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.
<i>ПК-14</i>	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Экономика – 3 семестр; Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр.

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
--------------------	-------------------	----------------------------	----------------------------

OK-2	<p>знания: основных категорий экономики; экономических законов и закономерностей, действующих в различных сферах;</p> <p>умения: анализировать основные экономические события в различных сферах; находить и использовать информацию, необходимую для оценки эффективности деятельности в различных сферах и ориентации в основных текущих проблемах экономики;</p> <p>навыки: владения экономической терминологией; использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в различных сферах;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает основную терминологию и базовые законы и закономерности микро- и макроэкономики; умеет проводить общий анализ и использовать информацию для оценки результатов деятельности в различных сферах; владеет экономическими понятиями, простейшими методами анализа результатов деятельности в различных сферах.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает понятия и категории экономической науки, основные законы и концепции микро- и макроэкономики; умеет анализировать экономические события и проблемы в разных сферах; находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах; владеет экономической терминологией, основными методами анализа результатов деятельности в различных сферах и основных экономических событий стране</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): знает широкий спектр понятий и категорий экономической теории, законы, закономерности и концепции микро- и макроэкономики; умеет анализировать экономические события и проблемы в разных сферах; находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах, ориентироваться в экономической ситуации на микро- и макро- уровне; владеет понятийным аппаратом экономической науки, широким спектром методов и технологий анализа экономических проблем и результатов хозяйственной</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>

		деятельности в России и за рубежом.	
ПК-2	<p>знания: основ микроэкономики, теории поведения потребителей; механизма функционирования рынка;</p> <p>умения: проводить исследования рынка, определять стратегию потребительского спроса; прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать и издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;</p> <p>навыки: использования методов планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые концепции микроэкономики; теорию поведения потребителей и ключевые механизмы функционирования рынка; <i>умеет</i> проводить простейшие исследования рынка, определять направления поведения потребителей; планировать спрос и предложение на рынках совершенной конкуренции, издержки деятельности предприятия сервиса; <i>владеет</i> простейшими методами планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисного предприятия.</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> микроэкономические понятия, законы и инструменты; основные концепции потребительского поведения и законы функционирования рынков; <i>умеет</i> проводить основные исследования рынка товаров и услуг, определять стратегию поведения потребителей; прогнозировать спрос и предложение на различных рынках, планировать издержки деятельности предприятия сервиса; <i>владеет</i> методами планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисного предприятия в условиях изменяющейся конъюнктуры рынка.</p> <p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр понятий и категорий микроэкономики, теории потребительского поведения применительно к классической институциональной экономическим системам; современные теории функционирования рынка; <i>умеет</i> проводить широкий спектр исследований рынка товаров и услуг, определять стратегию поведения</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p> <p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p> <p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка</i></p>

		<p>потребителей на них; прогнозировать спрос и предложение на различных рынках при разных уровнях конкуренции, планировать издержки деятельности предприятия сервиса с учетом рыночной конъюнктуры; владеет современными методами и технологиями планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>
ПК-14	<p>знания: основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p>умения: измерять экономическую эффективность функционирования предприятия сервиса;</p> <p>навыки: владения методами анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает базовые подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; умеет измерять экономическую эффективность функционирования предприятия сервиса в простейших условиях; владеет простейшими методами анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает основные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; умеет измерять экономическую эффективность функционирования предприятия сервиса в изменяющихся условиях; владеет основными методами анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): знает научные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях изменяющейся среды; умеет осуществлять выбор методов</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий,</p>

	измерения и измерять экономическую эффективность функционирования предприятия сервиса в условиях нестабильной конъюнктуры; владеет расширенным спектром методов анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.	<i>рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i>
--	---	---

Перечень вопросов к экзамену

- 1) Экономическая теория: предмет, методы и функции.
- 2) Сферы экономики.
- 3) Экономическая система и ее элементы. Типы экономической системы.
- 4) Ограниченность ресурсов и проблема выбора. Кривая производственных возможностей.
- 5) Сущность, функции, структура и инфраструктура рынка. Достоинства и недостатки рыночного механизма.
- 6) Спрос. Детерминанты спроса. Изменение спроса и величины спроса (проиллюстрировать).
- 7) Предложение. Детерминанты предложения. Изменение предложения и величины предложения (проиллюстрировать).
- 8) Взаимодействие спроса и предложения. Равновесная цена. Регулирование рынка (дефицит и излишек, налоги и дотации, фиксированные цены).
- 9) Эластичность спроса и предложения. Коэффициент эластичности. Факторы эластичности.
- 10) Полезность. Общая и предельная полезность. Законы Госсена. Потребительское равновесие.
- 11) Порядковый подход к анализу полезности. Кривая и карта безразличия. Бюджетная линия. Равновесие потребителя.
- 12) Реакция потребителя на изменение цены и дохода. Эффект замены и эффект дохода.
- 13) Собственность и ее роль в экономике. Теория Р. Коуза.
- 14) Понятие издержек фирмы. Экономическая, бухгалтерская и нормальная прибыль.
- 15) Издержки в краткосрочном и долгосрочном периодах. Эффект масштаба.
- 16) Конкуренция как элемент рыночного механизма. Типы рыночных структур.
- 17) Стратегия и тактика предприятия на рынках совершенной конкуренции.
- 18) Чистая монополия: определение и характерные черты. Виды монополий. Регулирование деятельности естественных монополий.
- 19) Монополистическая конкуренция и условия ее существования. Диверсификация продукта. Определение цены и объема производства при монополистической конкуренции.
- 20) Олигополия: определение и ее характерные признаки. Причины устойчивости олигополистической ситуации.
- 21) Особенности рынка факторов производства.
- 22) Рынок труда. Заработная плата и её виды. Причины различий в

зарплате на разных рынках.

- 23) Понятие капитала. Основной и оборотный капитал. Спрос на капитал и предложение капитала.
- 24) Рынок ссудного капитала и его источники. Процентный доход. Роль ссудного капитала в экономике.
- 25) Рынок земли: спрос и предложение. Земельная рента и её виды.
- 26) Модели кругооборота в макроэкономике.
- 27) Расчет ВВП по доходам и расходам. Номинальный и реальный ВВП, дефлятор ВВП.
- 28) Понятие совокупного спроса и его структура. Ценовые и неценовые факторы динамики совокупного спроса.
- 29) Понятие совокупного предложения. Три отрезка кривой совокупного предложения. Ценовые и неценовые факторы совокупного предложения.
- 30) Макроэкономическое равновесие. Модель «совокупный спрос – совокупное предложение» (AD-AS). «Кейнсианский крест».
- 31) Потребительские расходы и функция потребления.
- 32) Сбережения и функция сбережения.
- 33) Инвестиции и их роль в экономике. Равенство сбережений и инвестиций. Кейнсианская теория инвестиций.
- 34) Деньги и их функции. Денежные агрегаты в рыночной экономике. Предложение денег.
- 35) Понятие безработицы и ее измерение. Экономические и социальные издержки безработицы. Закон Оукена.
- 36) Безработица и ее причины. Классификация видов безработицы.
- 37) Понятие инфляции. Причины и измерение инфляции. Кривая Филиппа.
- 38) Классификация видов инфляции. Социально-экономические последствия инфляции.
- 39) Цикличность как всеобщая форма экономической динамики. Классификация экономических циклов (Китчина, Жугляра, Кузнеца, Кондратьева).
- 40) Кредитно-денежная (монетарная) политика: понятие, виды и цели. Методы денежно-кредитной политики.
- 41) Бюджетно-налоговая (фискальная) политика: понятие, виды и цели. Концепции формирования государственного бюджета.
- 42) Основные принципы построения налоговой системы. Кривая Лаффера.
- 43) Государственный бюджет. Дефицит государственного бюджета и его виды. Методы покрытия.
- 44) Государственный долг. Внутренний и внешний государственный долг.
- 45) Причины, цели и границы государственного вмешательства. Формы и методы государственного регулирования экономики.
- 46) Экономический рост: определение, факторы, типы и модели.
- 47) Понятие мирового рынка. Критерии международной торговли.
- 48) Пути и модели приватизации. Этапы и итоги приватизации.
- 49) Российский рынок труда и его особенности. Причины безработицы.
- 50) Особенности переходной экономики Российской Федерации
- 51) Особенности банковской системы Российской Федерации.
- 52) Кредит и его функции. Принципы кредитования.
- 53) Формы кредита.
- 54) Роль и функции ЦБ России.
- 55) Деятельность коммерческих банков. Активные и пассивные операции

КБ.

- 56) Понятие и содержание экономического анализа финансового состояния и хозяйственной деятельности организации.
- 57) Место финансового анализа в системе экономического анализа
- 58) Цель и задачи финансового анализа. Пользователи информации экономического анализа
- 59) Система информационного обеспечения экономического анализа
- 60) Методика анализа финансово-хозяйственной деятельности организации
- 61) Инструментарий экономического анализа: экономико-логические, экономико-математические и эвристические приемы
- 62) Сравнение как основной метод экономического анализа

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Построение графика спроса и предложения на рынке услуг
2. Расчет показателей экономической эффективности организации
3. Расчет показателей финансовой результативности организации

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

- 1) Липсиц, И.В. Экономика. Конспект лекций : учеб. пособие / И.В. Липсиц. - М. : КНОРУС, 2015. - 200 с.
- 2) Кацнель, С.А. Экономика [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Кацнель.—Электрон. поисковая прогр. – О.: Омский государственный институт сервиса, 2015. – 146с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru>. - Загл. с экрана.
- 3) Носова, С.С. Экономическая теория : учебник / С.С. Носова. - 3-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2010. - 798 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

- 1) Шимко, П.Д. Экономика : учеб. для бакалавров / П.Д. Шимко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2013. - 605 с.
- 2) Елисеев, А.С. Экономика : учеб. для бакалавров / А.С. Елисеев. - М. : Дашков и К, 2014. - 528 с.
- 4) Основы экономики : учеб. пособие / ред. Н.Н. Кожевников. - М. : Академия, 2014. - 288 с.
- 3) Экономическая теория : учеб. для бакалавров / ред. Е.Н. Лобачева. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 516 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- 1) <http://www.economy.gov.ru/minec/main/> - Министерство экономического развития РФ.
- 2) www.minfin.ru/ - Министерство финансов РФ.
- 3) <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики РФ
- 4) <http://stat.hse.ru/> - Статистический портал ГУ-ВШЭ.
- 5) <http://www.expert.ru> - Журнал «Эксперт»
- 6) URL: <http://www.vopreco.ru/> - Журнал «Вопросы экономики».

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обзор основной рекомендованной литературы

Липсиц, И.В. Экономика: учебник для студ. вузов / И.В. Липсиц. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2009. - 656 с.

Цель учебника - помочь студентам на качественном уровне понять причины и сущность тех проблем, с которыми им предстоит встретиться в дальнейшем, и научиться находить оптимальные способы поведения в мире экономики. Главное же - учебник раскрывает основную логику экономических процессов без использования сложного математического инструментария. Это позволит существенно облегчить будущим специалистам поиск выхода из трудных экономических ситуаций.

Адресован студентам, обучающимся по экономическим специальностям, а также будет полезен студентам-неэкономистам, т.е. будущим инженерам, врачам, строителям, художникам и многим другим.

Носова, С.С. Экономическая теория : учебник / С.С. Носова. - 3-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2010. - 798 с.

Написан на основе отечественной и зарубежной литературы. Содержит все основные темы курса, определенные в Государственном образовательном стандарте, утвержденном Министерством образования РФ. Учебник отличается от ранее изданных книг тем, что здесь в доступной форме излагаются сложнейшие теоретические проблемы рыночной экономики вкупе с российской действительностью.

Узловые проблемы экономической теории изложены по принципу: "максимум знаний - минимум времени". Акцент сделан на раскрытие сущности и роли экономических теорий и экономических законов в практике рыночной экономики.

Для студентов, аспирантов, обучающихся по экономическим специальностям, преподавателей, а также для тех, кто изучает экономическую теорию в рамках естественного и гуманитарного образования.

Салов, А.И. Экономика: конспект лекций / А.И. Салов. - М. : ИД Юрайт, 2010. - 189 с.

Непосредственной сдаче экзамена или зачета по любой учебной дисциплине всегда предшествует достаточно краткий период, когда студент должен сосредоточиться, систематизировать свои знания. Выражаясь компьютерным языком, он должен «вывести информацию из долговременной памяти в оперативную», сделать ее готовой к немедленному и эффективному использованию. Специфика периода подготовки к экзамену или зачету заключается в том, что студент уже ничего не изучает (для этого просто нет времени): он лишь вспоминает и систематизирует изученное.

Предлагаемое пособие поможет студентам в решении именно этой задачи применительно к курсу «Экономика».

Содержание и структура пособия соответствуют требованиям Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

Издание предназначено студентам высших учебных заведений.

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

В ходе лекционных занятий рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала. Обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному

сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы.

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Главное в правильной организации самостоятельной работы – планирование, задаваемое тематическими планами и последовательностью изучения экономических дисциплин. Известно, что в процессе обучения в ВУЗе удельный вес самостоятельной работы достаточно велик. Поэтому для студента крайне важно овладеть её правильной методикой.

Краткие рекомендации по тем видам самостоятельной работы, которые могут быть использованы при изучении данного курса. К таким видам относятся:

- работа над лекционным материалом;
- работа над учебными пособиями, монографиями, научной периодикой;
- изучение и конспектирование нормативного материала;
- подготовка к семинарам;
- написание рефератов;
- подготовка к зачету или экзамену.

Рассмотрим некоторые из них подробнее. Самостоятельная работа начинается до прихода студента на лекцию. Целесообразно использование «системы опережающего чтения», т.е. предварительного прочтения лекционного материала, содержащегося в учебниках и учебных пособиях, закладывающего базу для более глубокого восприятия лекции. Работа над лекционным материалом включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом. Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, студент имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, студент большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделять поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции: прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установить логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя. При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и рекомендации. Работая над текстом лекции, необходимо иметь под рукой справочные издания: словарь-справочник, энциклопедический экономический словарь, в которых можно найти объяснение многим встречающимся в тексте терминам, содержание которых студент представляет себе весьма туманно, хотя они ему и знакомы.

Свою специфику имеет работа с учебными пособиями, монографиями, периодикой. Перечень вопросов, подлежащих изучению, приведен в учебно-методическом комплексе по данной дисциплине. Не все эти вопросы будут достаточно полно раскрыты на лекциях. Отдельные вопросы будут освещены недостаточно полно или вообще не будут затронуты. Поэтому, проработав лекцию по конспекту, необходимо сравнить перечень поднятых в ней вопросов с тем перечнем, который приведен в указанном источнике по данной теме, и изучить ряд вопросов по учебным пособиям, дополняя при этом конспект лекций. Как видно из примерного тематического плана курса, на сессии будут прочитаны лекции не по всем вопросам курса. Часть тем будет вынесена на самостоятельное изучение студентами, прежде всего с помощью учебных пособий. Следует хорошо помнить, что работа с учебными пособиями не имеет ничего общего со сквозным пограничным чтением текста. Она должна быть направлена на поиски ответов на конкретно поставленные в программе вопросы или вопросы для подготовки к зачету. Работая с учебными пособиями, не следует забывать о справочных изданиях.

Все, сказанное выше, в равной степени относится и к работе в монографической литературе и научной периодикой. При работе над темами, которые вынесены на самостоятельное изучение, студент должен самостоятельно выделить наиболее важные, узловые проблемы, как это в других темах делалось преподавателем. Здесь не следует с целью экономии времени подходить к работе поверхностно, ибо в таком случае повышается опасность «утонуть» в обилии материала, упустить центральные проблемы. Результатом самостоятельной работы должно стать собственное самостоятельное представление студента об изученных вопросах.

Работа с периодикой и монографиями также не должна состоять из сквозного чтения или просмотра текста. Она должна включать вначале ознакомительное чтение, а затем поиск ответов на конкретные вопросы. Основная трудность для студентов заключается здесь в необходимости-усвоения, понимания и запоминания значительных объемов материала. Эту трудность, связанную, прежде всего, с дефицитом времени, можно преодолеть путем усвоения интегрального алгоритма чтения.

Подготовка к семинарскому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых нормативных и монографических работ, их реферирования, подготовки докладов и сообщений. Особенно это актуально при использовании новых форм обучения: семинаров-конференций, коллоквиумов, деловых игр и т.п. В последнее время все большее распространение получают просмотры видеокассет с записью лекций преподавателя, использование иной аудиовизуальной техники.

В процессе организации самостоятельной работы большое значение имеют консультации с преподавателем, в ходе которых можно решить многие проблемы изучаемого курса, уяснить сложные вопросы. Беседа студента и преподавателя может дать многое - это простой прием получения знаний. Самостоятельная работа носит сугубо индивидуальный характер, однако вполне возможно и коллективное осмысление проблем науки.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками;

для проведения семинарских занятий - наборы демонстрационного оборудования обеспечивающего показ тематических иллюстраций - компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы, а также возможностью подключения к сети интернет.

3.25. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «**Организация персональных продаж в сервисе**» образовательной программы по направлению подготовки образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Степанов Артем Анатольевич, к.э.н., доцент

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>основ теории и практики продаж в сфере сервиса;</p> <p>о коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках организации персональных продаж</p> <p>о технологиях самоорганизации и самообразования в процессе организации и осуществления персональных продаж;</p> <p>технологии процесса сервиса, с учетом требований потребителя в процессе организации и осуществления персональных продаж;</p> <p>процесса сервиса, ресурсов и средств которые подбираются с учетом требований потребителя;</p> <p>характеристик контактной зоны предприятия сервиса в процессе организации и осуществления персональных продаж;</p> <p>современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей и осуществления персональных продаж;</p> <p>основных психологических особенностей потребителя которые необходимо учитывать в процессе сервисной деятельности и осуществления персональных продаж;</p> <p>характеристики вида, формы и объема процесса сервиса и персональных продаж;</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОК-3</p> <p>ОК-5</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-9</p> <p>ПК-11</p>
----------------	---	--

Умений:	<p>использовать основы теории и практики продаж в сфере сервиса в рамках осуществления персональных продаж;</p> <p>формировать коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в рамках технологий персональных продаж</p> <p>повышать свой профессиональный уровень в процессе осуществления персональных продаж;</p> <p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе осуществления персональных продаж;</p> <p>организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе осуществления персональных продаж;</p> <p>организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе осуществления персональных продаж;</p> <p>применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей в процессе осуществления персональных продаж;</p> <p>учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления персональных продаж;</p> <p>работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, в процессе продаж;</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОК-3</p> <p>ОК-5</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-9</p> <p>ПК-11</p>

Навыко в и/или опыта деятельности:	использования основные теории и методы продаж в сфере сервиса в рамках осуществления персональных продаж;	ОК-2
	формирования коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в рамках технологий персональных продаж;	ОК-3
	самоорганизации в процессе осуществления персональных продаж;	ОК-5
	разработки процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе осуществления персональных продаж;	ОПК-2
	организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе осуществления персональных продаж;	ОПК-3
	практической организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе осуществления персональных продаж;	ПК-1
	применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей в процессе осуществления персональных продаж;	ПК-6
	практического использования основных психологических особенностей потребителя в процессе осуществления персональных продаж;	ПК-9
	работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, в процессе продаж;	ПК-11

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе , 5 семестр по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки

студента, полученные по следующим дисциплинам: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Сервисология», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>
			5
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		72	72
<i>В том числе:</i>			
<i>Лекции</i>		36	36
<i>Семинары</i>			
<i>Практические занятия</i>		36	36
<i>Лабораторные работы</i>			
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>			экзамен
<i>Самостоятельная работа студента</i>		72	72
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	144	144
	<i>зачетные единицы</i>	4	4

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Основные понятия в области продажи. Эволюция процесса продажи	4	4	4	12
2	Тема 2. Основы технологии персональных продаж	2	2	4	8
3	Тема 3. Установление контакта с покупателем	4	4	8	16

4	Тема 4. Прояснение потребности покупателя	4	4	8	16
5	Тема 5. Коммерческая презентация	2	2	8	12
6	Тема 6. Аргументация. Работа с возражениями клиента	2	2	4	8
7	Тема 7. Заключение сделки. Выход из контакта	2	2	4	8
8	Тема 8. Особенности телефонных продаж	2	2	4	8
9	Тема 9. Работа с клиентом в конфликтной ситуации	2	2	4	8
10	Тема 10. Поиск новых клиентов	2	2	4	8
11	Тема 11. Характеристика должности специалиста по продажам	2	2	4	8
12	Тема 12. Деловая переписка	2	2	4	8
13	Тема 13. Коммерческие переговоры	2	2	4	8
14	Тема 14. Самоорганизация специалиста по продажам	2	2	4	8
15	Тема 15. Управление персоналом отдела продаж	2	2	4	8
ИТОГО (в часах)		36	36	72	144

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

Для студентов третьего курса

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Сформулируйте основные функции и задачи специалист по продажам.
2. Какими личными качествами должен обладать специалист по продажам? От чего зависит эффективность продаж?
3. Дайте общую характеристику товара и его уникальным сторонам.
4. Какую роль играет наглядность при работе с клиентом?
5. Что включает в себя практика сбыта? Как должна учитываться конкуренция?
6. Назовите основные психологические приемы презентации товара.
7. Как и для чего осуществляется сбор информации о клиентах?
8. Назовите основные типы клиентов и определите специфику работы с ними.
9. Каковы психологические приемы работы с клиентом?
10. Как осуществляется поиск новых клиентов?
11. Назовите основные методы работы с новыми клиентами.
12. В чем значение первого контакта с клиентом?
13. В чем специфика техники телефонных продаж?
14. Назовите психологические правила работы с сомнениями клиента.
15. Как успешно завершить сделку?
16. Что представляют собой конфликтные клиенты?
17. Сформулируйте эффективные приемы общения с конфликтными клиентами.
18. Каких приемов нужно избегать при работе с конфликтными клиентами?

19. Какие формы деловой переписки вам известны?
20. Стандарты оформления делового письма?
21. Какие инструменты управления временем вам известны?
22. Какие формы работы с дебиторской задолженностью Вам известны?
23. Опишите способы разрешения конфликтных ситуаций в отделе продаж

Примерная тематика рефератов

Для студентов третьего курса

1. Характеристика форм торговли.
2. История развития торговли в России и за рубежом.
3. Сущность процесса продаж.
4. Эволюция процесса продаж.
5. Характеристика этапов развития процесса продаж.
6. Понятие персональных продаж. Субъекты процесса продаж, их характеристика.
7. Алгоритм активной (персональной) продажи.
8. Приемы определения и отбора покупателей.
9. Подготовка к работе с покупателем.
10. Создание собственного круга покупателей.
11. Барьеры общения и особенности восприятия.
12. Формирование первого впечатления у покупателя.
13. Коммуникативные сигналы, положительно влияющие на установление контакта с клиентом.
14. Невербальные сигналы, располагающие к контакту.
15. Вербальные сигналы, располагающие к контакту.
16. Техники, позволяющие услышать и понять клиента.
17. Техника формулирования вопросов. Техники повторения и перефразирования.
18. Общая характеристика товара. Преимущества, особенности, ценности, выгоды.
19. Правила, структура и содержание презентации товара (услуги).
20. Правила, структура и содержание презентации компании.
21. Психологические приемы презентации товара.
22. Особенности групповой презентации.
23. Правила и приемы аргументации.
24. Алгоритм работы с возражениями клиентов.
25. Переговоры о цене. Аргументы в защиту цены. Поведение при обсуждении цены.
26. Содействие принятию клиентами решений. Убеждение. Внушение. Обращение к выгоде клиента.
27. Способы завершения продажи. Выход из контакта.
28. Отношения с клиентом после продажи.
29. Особенности, правила и этапы телефонных переговоров.
30. Основные понятия теории конфликта.
31. Моделирование эффективного поведения в конфликтной ситуации.
32. Стратегии взаимодействия с трудными клиентами.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием
-------------	--

	семестра, на которых формируется данная компетенция
<p>способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);</p>	<p>1 семестр: математика, основы предпринимательской деятельности, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: основы предпринимательской деятельности.</p> <p>3 семестр: экономика.</p> <p>4 семестр: методы научных исследований в сфере сервиса, экономика социально-культурной деятельности, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: статистика в профессиональной деятельности, бизнес-планирование в сфере сервиса.</p> <p>6 семестр: статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социокультурной деятельности, производственная практика.</p> <p>7 семестр: организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, финансы и инвестиции в сфере сервиса, электронная торговля, управление проектами эффективность в сфере сервиса, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг, бухгалтерский учет в профессиональной деятельности, экономический анализ сферы услуг.</p> <p>8 семестр: производственная практика, преддипломная практика.</p>
<p>способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);</p>	<p>1 семестр: русский язык и культура речи.</p> <p>2 семестр: иностранный язык, традиции и обычаи народов мира, традиции и обычаи народов России, учебная практика.</p> <p>3 семестр: иностранный язык, профессиональная этика и этикет.</p> <p>4 семестр: технология организации самостоятельной работы, иностранный язык (профессиональный), речевая коммуникация, учебная практика.</p> <p>5 семестр: стилистика деловой речи.</p> <p>6 семестр: производственная практика.</p> <p>8 семестр: производственная практика.</p>
<p>способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);</p>	<p>1 семестр: математика, библиография.</p> <p>2 семестр: физическая культура (гимнастика).</p> <p>3 семестр: философия.</p> <p>4 семестр: технология организации самостоятельной работы, речевая коммуникация.</p> <p>7 семестр: креативный менеджмент.</p>
<p>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);</p>	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, экологический туризм, деловой и образовательный туризм.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность, учебная практика.</p> <p>3 семестр: сервисология, профессиональная этика и этикет, технологический практикум.</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, учебная практика.</p>

	<p>5 семестр: сервисная деятельность, технологические основы социокультурного сервиса, организация профессиональных продаж в сервисе, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг.</p> <p>6 семестр: психология обслуживания клиентов, технологические основы социокультурного сервиса, психология делового общения, производственная практика.</p> <p>7 семестр: организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, реклама и связи с общественностью, интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса, электронная торговля, имидж в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, реклама и связи с общественностью, производственная практика, преддипломная практика, технология организации развлечений, гостиничный бизнес.</p>
готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, экологический туризм, деловой и образовательный туризм, краеведение, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: основы предпринимательской деятельности, поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: сервисология, технологический практикум.</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, экономика социально-культурной деятельности.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, бизнес планирование в сфере сервиса.</p> <p>6 семестр: технологические основы социокультурного сервиса.</p> <p>7 семестр: организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, основы управления персоналом в сфере сервиса, интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса, электронная торговля, управление проектами и эффективность в сфере сервиса, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг.</p> <p>8 семестр: инновации в социально-культурном сервисе, сетевые формы организации в сфере сервиса, преддипломная практика.</p>
готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг.</p> <p>3 семестр: сервисология.</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, речевая коммуникация.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность.</p> <p>6 семестр: психология делового общения, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p>

	<p>7 семестр: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, основы управления персоналом в сфере сервиса, интернет маркетинг и интернет технологии в сфере сервиса, имидж в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: технология и организация развлечений, гостиничный бизнес, , сетевые формы организации в сфере сервиса.</p>
<p>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);</p>	<p>1 семестр: экологический туризм, деловой и образовательный туризм.</p> <p>2 семестр: социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: информационные системы в сфере сервиса, технологический практикум.</p> <p>4 семестр: информационные системы в сфере сервиса.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, технологические основы социокультурного сервиса.</p> <p>6 семестр: психология обслуживания клиентов, технологические основы социокультурного сервиса, производственная практика.</p> <p>7 семестр: интернет маркетинг и интернет технологии в сфере сервиса, электронная торговля, имидж в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, технология и организация развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально-культурном сервисе, сетевые формы организации в сфере сервиса, производственная практика.</p>
<p>способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);</p>	<p>1 семестр: общая психология.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, учебная практика.</p> <p>3 семестр: профессиональная этика и этикет.</p> <p>4 семестр: учебная практика.</p> <p>6 семестр: психология обслуживания клиентов, психология делового общения, производственная практика.</p> <p>7 семестр: реклама и связи с общественностью.</p> <p>8 семестр: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, реклама и связи с общественностью, производственная практика.</p>
<p>готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);</p>	<p>1 семестр: общая психология, русский язык и культура речи, современные технологии музейного дела, экологический туризм, деловой и образовательный туризм, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: сервисология, профессиональная этика и этикет, учебная практика.</p> <p>4 семестр: технология организации самостоятельной работы, речевая коммуникация, учебная практика.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг,</p>

	<p>конфликтология, стилистика деловой речи.</p> <p>6 семестр: правовое регулирование в социально-культурном сервисе, психология делового общения, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом, производственная практика.</p> <p>7 семестр: основы управления персоналом в сфере сервиса, реклама и связи с общественностью, правовое регулирование в социально-культурном сервисе, интернет маркетинг и интернет технологии в сфере сервиса, электронная торговля, имидж в сфере сервиса, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг.</p> <p>8 семестр: реклама и связи с общественностью, технология и организация развлечений, гостиничный бизнес, сетевые формы организации в сфере сервиса, производственная практика.</p>
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-2	<p><i>Знания</i>- теорию и практику персональных продаж организаций сферы сервиса на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и персональных продаж</p> <p><i>Умения</i>- проектировать и планировать эффективную деятельность организаций персональных продаж в организациях сферы сервиса на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и персональных продаж;</p> <p><i>Навыки</i>- самостоятельно проектировать и планировать эффективную продажную деятельность организаций сферы сервиса на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знает</i>- принципы персональных продаж, теории персональных продаж.</p> <p><i>Умеет</i>- проектировать и планировать деятельность в сфере персональных продаж организаций сферы сервиса;</p> <p><i>Владеет</i>- навыками позволяющими проектировать и планировать деятельность в сфере персональных продаж организаций сферы сервиса; на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и персональных продаж</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Знает</i>- современные принципы планирования персональных продаж,</p> <p><i>Умеет</i>- проектировать эффективную деятельность в сфере персональных продаж организаций различного вида и уровня на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и персональных продаж;</p> <p><i>Владеет</i> навыками позволяющими проектировать и планировать персональные продажи на основе</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>

	персональных продаж;	комплекса экономических знаний и логики маркетинга и персональных продаж	
		Высокий уровень (отлично): Знает- технологии оперативного и перспективного планирования продаж; Умеет-самостоятельно выбирать методы планирования и проектирования деятельности сервисной организации в сфере персональных продаж на основе технологий маркетинга и персональных продаж. Владеет- навыками проектирования продажной деятельности сервисной организации на основе технологий маркетинга и персональных продаж.	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
OK-3	Знания: форм устной и письменной коммуникации в процессе персональных продаж, задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Умения: решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации персональных продаж. Навыки: способность к продуктивной коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках в процессе организации персональных продаж.	Пороговый уровень (удовлетворительно): Выполняет индивидуальные задания, иногда устно отвечает на семинарах, ответы тезисные, не полные; навык донесения до других своей позиции развит слабо	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		Продвинутый уровень (хорошо): Выполняет индивидуальные задания, устно отвечает на семинарах, дополняет ответы других, устные ответ связные, не полные, есть логические несоответствия; может донести до других свою позицию относительно проблемы, но демонстрирует сложности с ее обоснованием.	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		Высокий уровень (отлично): Выполняет индивидуальные задания, устно отвечает на семинарах, дополняет ответы других, устные ответ связные, полные, логически стройные, речь богатая, свободно оперирует терминологией сферы маркетинга и персональных продаж и сервиса; может донести до других свою позицию относительно проблемы, подобрать аргументы для ее обоснования; активно участвует в дискуссионных формах работы на семинарах.	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен

ОК-5	Знания- технологии персонального менеджмента и управления временем, с целью самоорганизации и самообразования в сфере персональных продаж Умения-повышать свой профессиональный уровень в процессе персональных продаж; Навыки- осуществления самоорганизации в процессе осуществления персональных продаж;	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает-базовые технологии персонального менеджмента и управления временем, с целью самоорганизации и самообразования в сфере персональных продаж Умеет- описать свой профессиональный уровень в процессе персональных продаж; Владеет-фрагментарными навыками осуществления самоорганизации в процессе осуществления персональных продаж;	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		Продвинутый уровень (хорошо): Знает-разнообразные технологии персонального менеджмента и управления временем, с целью самоорганизации и самообразования в сфере персональных продаж Умеет- определить свой профессиональный уровень в процессе персональных продаж; Владеет-разнообразными навыками осуществления самоорганизации в процессе осуществления персональных продаж;	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		Высокий уровень (отлично): Знает-современные технологии персонального менеджмента и управления временем, с целью самоорганизации и самообразования в сфере персональных продаж Умеет- использовать самоменеджмент для повышения своего профессионального уровня в процессе персональных продаж; Владеет-разнообразными практическими навыками осуществления самоорганизации в процессе осуществления персональных продаж;	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
ОПК-2	Знания- теории персональных продаж - целостной интегрированной системы знаний, включающей разнообразные коммуникации, технологии взаимодействия с	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- принципы персональных продаж, теории персональных продаж, функции и технологии маркетинга и персональных продаж, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен

	<p>потенциальными клиентами.</p> <p><i>Умения-</i> разрабатывать технологии процесса персональной продажи, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><i>Навыки-</i> находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами в рамках персональных продаж.</p>	<p>требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами;</p> <p>Умеет -описывать различные технологии маркетинга и персональных продаж, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>Владеет навыками создания различных видов информации и каналов ее распространения на основе технологий маркетинга и персональных продаж.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает- современные принципы персональных продаж, теории персональных продаж, знать разнообразные функции и технологии маркетинга и персональных продаж, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами;</p> <p>Умеет-выбирать различные технологии маркетинга и персональных продаж, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>Владеет- навыками, позволяющими обосновывать и выбирать различные технологии сервиса на основе технологий маркетинга и персональных продаж.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает-современные отечественные и зарубежные принципы персональных продаж, теории персональных продаж, разнообразные трактовки функций и технологий маркетинга и персональных продаж,</p> <p>Умеет- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p>Владеет- навыками, позволяющими</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>

ОПК-3		находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами в процессе персональных продаж.	
	Знания: особенностей процесса сервиса, его ресурсов и средств; Умения: организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя; Навыки: проводить выбор ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса;	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- основные особенности форм организации персональных продаж; умеет- планировать процесс персональных продаж; Владеет- базовыми навыками отбора средств для разных видов продаж.	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		Продвинутый уровень (хорошо): Знает- приемы и методы организации персональных продаж; умеет- совершенствовать процесс персональных продаж; Владеет- разнообразными навыками отбора средств для разных видов продаж.	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		Высокий уровень (отлично): Знает- современные технологии и особенности форм организации персональных продаж; умеет- проектировать процесс персональных продаж; Владеет- практическими навыками отбора средств для разных видов продаж.	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
ПК-1	Знания: контактной зоны предприятия сервиса; в процессе персональных продаж; Умения: готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе персональных продаж; Навыки: способность определять ключевые моменты при организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе персональных продаж;	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- понятие контактной зоны предприятия сервиса в процессе персональных продаж; умеет- планировать и организовывать процесс персональных продаж в контактной зоне; Владеет- базовыми навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе персональных продаж	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен

		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает- основные зоны и элементы контактной зоны предприятия сервиса в процессе персональных продаж; умеет- планировать и совершенствовать процесс персональных продаж в контактной зоне; Владеет- разнообразными навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе персональных продаж</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает- современные технологии и особенности контактной зоны предприятия сервиса в процессе персональных продаж; умеет- проектировать процесс персональных продаж; Владеет- практическими навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе персональных продаж.</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
ПК-6	<p>Знания: современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг. Умения: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг Навыки: учет требований потребителя в процессе предоставления услуг с применением современных сервисных технологий.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает основные современные формы персональных продаж в сфере сервиса; умеет определить потребность клиента; Владеет- базовыми навыками организации персональных продаж.</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает разнообразные современные формы персональных продаж в сфере сервиса; умеет адаптировать услугу ориентируясь на потребность клиента; Владеет- широкими навыками организации персональных продаж.</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает - современные и инновационные формы персональных продаж в сфере сервиса; Умеет- проектировать услугу и информацию под потребность</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная

		клиента; Владеет- практическими навыками организации персональных продаж.	работа, экзамен
ПК-9	Знания- основных психологических особенностей потребителя которые необходимо учитывать в процессе сервисной деятельности и осуществления персональных продаж Умения- учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления персональных продаж Навыки- практического использования основных психологических особенностей потребителя в процессе осуществления персональных продаж	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления персональных продаж Умеет- учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления персональных продаж Владеет -базовыми навыками позволяющими учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления персональных продаж	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		Продвинутый уровень (хорошо): Знает-современные подходы и методы использования психологических особенностей клиентов в процессе персональных продаж Умеет- выбирать и обосновывать различные методы использования психологических особенностей клиентов в процессе персональных продаж Владеет- навыками использовать психологические особенности клиентов в процессе персональных продаж	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		Высокий уровень (отлично): Знает-современные подходы и методы, методы использования психологических особенностей клиентов в процессе персональных продаж Умеет- использовать и сочетать различные методы использования психологических особенностей клиентов в процессе персональных продаж Владеет- навыками самостоятельно воздействовать на клиента	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
ПК-11	Знания: особенностей работы с потребителем в контактной зоне в рамках персональных продаж. Умения: работать с потребителем в контактной	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает основные особенности работы с потребителем в контактной зоне в рамках персональных продаж; Умеет- работать с потребителем в	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная

	зоне, консультировать в процессе осуществления персональных продаж.	контактной зоне; Владеет- базовым навыком работы с потребителем в контактной зоне	работа, экзамен
	Навыки: успешного согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем в процессе осуществления персональных продаж.	Продвинутый уровень (хорошо): Знает разнообразные навыки работы с потребителем в контактной зоне в рамках персональных продаж; Умеет- работать с потребителем, консультировать в контактной зоне; Владеет- разнообразными навыками работы с потребителем в контактной зоне	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
		Высокий уровень (отлично): Знает специфические особенности работы с потребителем в контактной зоне в рамках персональных продаж; Умеет- организовывать работу с потребителем в контактной зоне; Владеет- практическим навыком работы с потребителем в контактной зоне	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен

Перечень вопросов к экзамену

1. Торговля: сущность и виды.
2. Характеристика форм торговли.
3. История развития торговли в России и за рубежом.
4. Сущность процесса продаж.
5. Эволюция процесса продаж.
6. Характеристика этапов развития процесса продаж.
7. Понятие персональных продаж. Субъекты процесса продаж, их характеристика.
8. Алгоритм активной (персональной) продажи.
9. Приемы определения и отбора покупателей.
10. Подготовка к работе с покупателем.
11. Создание собственного круга покупателей.
12. Барьеры общения и особенности восприятия.
13. Формирование первого впечатления у покупателя.
14. Коммуникативные сигналы, положительно влияющие на установление контакта с клиентом.
15. Невербальные сигналы, располагающие к контакту.
16. Вербальные сигналы, располагающие к контакту.
17. Техники, позволяющие услышать и понять клиента.
18. Техника формулирования вопросов. Техники повторения и перефразирования.
19. Общая характеристика товара. Преимущества, особенности, ценности, выгоды.
20. Правила, структура и содержание презентации товара (услуги).
21. Правила, структура и содержание презентации компании.
22. Психологические приемы презентации товара.
23. Особенности групповой презентации.
24. Правила и приемы аргументации.

25. Алгоритм работы с возражениями клиентов.
26. Переговоры о цене. Аргументы в защиту цены. Поведение при обсуждении цены.
27. Содействие принятию клиентами решений. Убеждение. Внушение. Обращение к выгоде клиента.
28. Способы завершения продажи. Выход из контакта.
29. Отношения с клиентом после продажи.
30. Особенности, правила и этапы телефонных переговоров.
31. Основные понятия теории конфликта.
32. Моделирование эффективного поведения в конфликтной ситуации.
33. Стратегии взаимодействия с трудными клиентами.
34. Определение поля поиска новых клиентов. Техники сбора информации о клиентах.
35. Функции и задачи специалиста по продажам.
36. Приемы саморегуляции в процесса персональных продаж.
37. Ассертивное поведение. Самодиагностика стиля продаж.
38. Самопрезентация специалиста по продажам.
39. Формы деловой переписки.
40. Стандарты оформления делового письма. Общие требования к деловому письму.
41. Постановка цели и подготовка к переговорам. Личные качества успешного переговорщика.
42. Стратегии переговоров и их выбор.
43. Правила конструктивного общения на переговорах.
44. Основные правила завершения переговоров
45. . Система управления временем. Анализ времени.
46. Способы повышения личной эффективности.
47. Подбор персонала и оценка при отборе кандидатов на должность специалиста по продаже. Мотивация и стимулирование специалиста по продажам.
48. Оценка эффективности деятельности специалиста по продажам.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Раскрыть функции и принципы технологии персональных продаж на примере различных аспектов будущей профессиональной деятельности.
2. Подтвердить на примерах универсальный характер принципов и технологий персональных продаж.
3. Привести примеры оптимизации различных процессов в том числе профессиональных на основе универсальных принципов персональных продаж.
4. Выделить специфику технологий персональных продаж в сфере сервиса.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Безрутенко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Ю.В. Безрутенко. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2016. - 232 с. - ISBN 978-5-394-01664-6: 189-75.
2. Катернюк, А.В. 3D-менеджмент: управление персоналом, маркетингом и продажами / А.В. Катернюк, М.С. Терских, А.Н. Салов. - Ростов н/Д: Феникс, 2011. - 382 с. - (Бизнес-класс). Библиогр. с.378-380. - ISBN 978-5-222-17546-0: 206-00.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Пузыня, Т.А. Технология продаж спортивно-оздоровительных услуг [+электрон. ресурс]: учеб. пособие для вузов / Т.А. Пузыня. - Великие Луки, 2012. - 58 с.
2. Технология и организация турагентской деятельности: учебник / Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. - М.: Академия, 2014. - 256с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.mot.gov.kh/statistic.asp> - Всемирная туристская организация
2. http://www.tourbus.ru/home_m.htm - Интернет журнал Турбизнес
3. www.info-mark.ru - Маркетинг информирует
4. <http://www.surveysampling.com/home.html> - Маркетинг предприятий СКСиТ
5. <http://www.marketcenter.ru/content/doc-1-12578.html>) - Обзор российского рынка туризма
6. www.tourlib.net - Все о туризме: туристическая библиотека
7. Сайт по актуальным вопросам развития бизнеса и личности с использованием современной практической психологии. На сайте последние публикации в СМИ, посвященные применению прикладных психотехнологий в менеджменте, управлении персоналом, рекламе и PR. <http://www.psych.ru/>
8. Энциклопедия маркетинга и персональных продаж в спорте. Сайт ориентирован на предпринимателей, имеющих потребность в повышении своего образовательного статуса в вопросах маркетинга и персональных продаж в спорте, менеджеров и маркетологов, специалистов по маркетинговым исследованиям, консультантов по бизнесу, аспирантов и студентов, в том числе курсов повышения квалификации. <http://marketing.spb.ru/>
9. Материалы по маркетингу, рекламе, PR. http://www.sostav.ru/index_first.html
10. Административно-управленческий портал. Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу. <http://www.aup.ru/>
11. Сайт Издательской группы «Дело и сервис» <http://www.dis.ru/>
12. <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования 8. 13. 13
13. Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В рамках курса помимо практических занятий проводятся конкретные ситуации и деловые игры по темам курса направленные на развитие навыков самостоятельного анализа ситуации:

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ КЕЙС МЕТОДА В ОБУЧЕНИИ.

Кейс истории и ситуационные игры являются основным методом обучения базовых профессиональных дисциплин таких как «Основы менеджмента» и «Маркетинг».

Кейс история или конкретная ситуация-это описание реальных или вымышленных событий, связанных с процессом управления или ведения бизнеса в словах образах или цифрах.

Конкретная ситуация может строится вокруг нескольких вариантов получаемой информации:

Анализ и оценка информации о внешней среде конкретной организации:

Целью такого анализа является обычно формулировка проблем, с которыми сталкивается организация с точки зрения факторов внешней среды. Основной целью

таких кейсов является формирование концептуального видения проблем управления у студента и навыков формулировки таких проблем.

Такие ситуации самодостаточны и не требуют сбора дополнительной информации. Кроме того, такой подход можно использовать для подготовки студента к решению и анализу более сложных кейсов.

Анализ и оценка информации о внутренней среде конкретной организации:

Такая история строится вокруг опыта управления организацией по различным направлениям функциональной деятельности (например, разрешение конфликта в организации).

Основным преимуществом подобной истории является увлекательность для студентов, а также возможность в процессе обсуждения получить дополнительную информацию, которая была не доступна обучающемуся ранее.

Принятие управленческого решения:

Такие ситуации не имеют изначально заложенного правильного решения и требуют от студента интуитивного подхода к поиску способов разрешения проблемы и ее выявления.

По моему опыту такой вариант позволяет также систематизировать все полученные знания, сочетая научный и интуитивный подход к управлению.

Важно не требовать или не подсказывать группе правильного подхода или решения, а сфокусировать внимание на процессе сбора и анализа информации.

Реальные истории:

Материалом для такой истории обычно служат газетные или журнальные статьи из практики и истории бизнеса, или биографии бизнесменов. Такой кейс позволяет научить обучающихся соотносить практику бизнеса с теориями управления, описанными в учебниках.

Реальные истории могут решаться индивидуально и легко позволяют оценить уровень теоретических знаний, поскольку студенту необходимо точно соотнести предложенную информацию с гипотетической теорией управления. Я обычно требую также не использовать публицистический стиль характерный для таких материалов при ответе на предложенные вопросы, а пользоваться научной терминологией адекватной предложенной информации.

Кейс истории также классифицируют по общему информации заложенной в кейс на американский или гарвардский и европейский кейс.

В своей работе основном я использую именно так называемый европейский кейс – это небольшая по объему вымышленная или реальная история, в текст которой заложена управленческая проблема, которую необходимо решить.

Решение проблемы позволяет студенту не только использовать весь комплекс доступной информации, но и формулировать проблему и пути их решения.

На решение кейса отводится от 45 до 180 минут. Структура урока может быть описана следующим образом.

Раздача материалов описание целей урока, и формулировка проблемы 15-20 минут.

Ознакомление с текстом истории и осмысление информации доступной в истории 15-20 минут.

Сбор дополнительной информации (учебная литература, лекции и интернет) 30-40 минут.

Выводы по тексту: устно, письменно или в форме презентации 35 - 40 минут

Рефлексия: выводы проблемы и навыки, полученные в процессе урока, закрепляются в ходе обсуждения с преподавателем. 30-40 минут.

Затраты времени и форма закрепления материала может меняться исходя из сложности проблемы или методики анализа которые заложены в конкретной кейс истории.

При всем многообразии кейс историй этот подход дает возможность постоянно изменять все элементы учебных занятий, применяя новые способы и подходы к их организации, что очень интересно не только студентам, но и преподавателю.

Основной недостаток любого ситуационного метода состоит в том, что студент должен быть активен, и заинтересован в решении поставленных задач. Достичь этого особенно относительно всей группы в целом бывает очень сложно.

Однако даже формальное решение кейс истории по заранее сформулированному блоку вопросов позволяет студенту получить новую информацию необходимую для формирования профессиональных навыков и дает возможность закрепить их в процессе личного общения с преподавателем.

Хорошим стимулом по моим наблюдениям является также конкуренция между малыми группами. В данном случае оценку по теме или иной «приз» получает группа победитель.

В процессе решения поставленной задачи студент может самостоятельно выбирать как способы решения, так и степень погружения в изучаемую проблему: от минимальной - только текст истории, до максимального привлечения внешних источников информации.

За 6 лет применения данного метода я могу утверждать, что студенты способны существенно усложнять поставленную задачу привлекая большие массивы дополнительной информации и успешно разрешая ее новыми методами.

Наблюдения свидетельствуют о том, что если работать по данной методике, то обучающиеся легче вступают в общение, аргументировано отвечают на вопросы, у студентов появляется интерес к исследовательской деятельности, формируется высокий уровень социальной ответственности. Это отмечают сами студенты, которые описывают полученные навыки следующим образом:

- Узнали много нового о проблеме
- Научились применять знания и информацию для решения проблемы
- Научились общаться и работать в группе
- Поняли, что решаем одну задачу и должны действовать сообща
- Научились распределять обязанности, время, ресурсы внутри группы
- Все сложнее, чем показалось сначала

Проблемы, с которыми сталкивается учебная группа обычно связаны с:

- недостатком времени и ресурсов;
- конфликтами интересов внутри группы;
- нежеланием работать и выполнять задания руководителя.

Интересно что в методической литературе (О.С. Виханский, А.И. Наумов 2003) возможности, которые представляют конкретные изучающему их студенту сформулированы как умение и/или способность:

1. Видеть проблемы глазами руководителей.
2. Глубже понять и использовать управленческие концепции.
3. Сопоставить и сравнить разные подходы и выработать в них некую типологию.
4. Осмыслить и сбалансировать проблемы и факты, используя имеющийся опыт, видения и суждения. Сверить себя с другими, обменяться с ними опытом.
5. Применить в действии, в реальности свои аналитические способности.

6. Развить свою мотивированность к участию и коммуникационные навыки и умения. Научиться защищать свою позицию, приводить уместные аргументы, убеждать других.

7. Продвигать знание современных и реальных управленческих проблем, и практики не только в своем, но и в других бизнесах.

Другими словами, наряду с хорошим обучающим эффектом данный метод обучения интересен студентам. Позволяет раскрыть творческие и личностные навыки обучающегося. То есть достичь того эффекта который невозможен при применении стандартных для Высшей школы форм обучения. Однако все эти навыки необходимы будущему специалисту в сфере управления ведь менеджер — это человек, который думает, что знает, как изменить окружающий мир и способен убедить в этом окружающих.

Пример кейс-истории:

Компания «Starwood Hotels & Resorts Inc.»

Взаимосвязь общих функций управления можно проследить на следующем примере. Компания «Starwood Hotels & Resorts Inc.», которой принадлежат более 700 отелей в 76 странах мира, первой в гостиничном бизнесе начала внедрение программы «Шесть Сигма». Эта международная программа, впервые осуществленная компанией «Моторола», уже помогла многим фирмам поднять уровень обслуживания клиентов и увеличить прибыль. Суть ее в оптимизации рабочего процесса и использовании каждой минуты на благо компании.

В компании «Starwood Hotels & Resorts Inc.» рассчитывают, что итогом выполнения программы станет супервысокий уровень обслуживания клиента, начиная с бронирования и размещения в номере. Например, регистрация вновь прибывшего занимает 5 мин. Специалисты программы «Шесть Сигма», проанализировав каждый шаг персонала, посоветуют, как сократить это время до идеальных 3,5 мин.

Перестройку и ускорение доверят 450 асам, которых будут искать как внутри компании, так и на стороне. «Специалисты «Шесть Сигма» - именно так называют тех, кто участвует в программе - в зависимости от квалификации получают звания «черный пояс» и «мастер черный пояс» (для самых «продвинутых»). Каратистские термины, как объясняют в компании, в этом случае свидетельствуют о высоком профессионализме бойца гостиничного фронта и стремлении к постоянному совершенствованию. Боевое искусство гостиничных менеджеров будет направлено против отдельных недостатков в работе отелей, и от деятельности каждого из них компания рассчитывает на рост прибыли, превышающий 200 тыс. долл. в год.

Вопросы

Какую цель поставила перед собой компания «Starwood Hotels & Resorts Inc.

?

Какие задачи для этого нужно решить?

В каких формах проявились общие функции управления в данном примере?

Какая из функций менеджмента, по вашему мнению, важнее? поясните

ответ

ПОДБОР И ИЗУЧЕНИЕ НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

Изучение литературы на начальном этапе обучения имеет целью получить данные о том, в каком состоянии в современной науке и практике находится проблема, ставшая объектом вашего исследования или интереса. Результатом подобного анализа станет библиография, т.е. научное систематизированное описание книжных изданий, составление их списков, указателей и обзоров, перечень книг, которые что-то объединяет.

Составление библиографии по теме – важная стадия работы. Обычно студентам предлагается выставка книг, которую готовят работники библиотеки.

Одновременно библиографы дают консультацию по работе с библиографическими изданиями и каталогами.

В любой библиотеке имеются систематический и алфавитный каталоги.

Если научный руководитель не порекомендовал иначе, начать изучение литературы можно с просмотра журналов последних лет, касающихся вашей темы или курса. Найдя статью, относящуюся к теме вашего исследования, посмотрите список литературы в ее конце. Так вы узнаете, какие еще публикации имеются на эту тему, и можете приступить к их изучению.

Обычно последний журнал за тот или иной год содержит полный список статей, опубликованных в текущем году. Используйте эту возможность, чтобы легче ориентироваться в публикациях журнала за интересующий вас период.

Помимо литературы, касающейся вашей темы, необходимо и полезно также изучить все, что связано методиками исследования, которые вы используете в работе. Нужно четко представлять, что скрывается за каждым показателем или термином, и уметь их правильно интерпретировать.

Не пренебрегайте статистическими данными, которые могут проиллюстрировать или обосновать теоретические выводы, представленные в работе или соотнести их с практикой деятельности реальных организаций.

Экономическую, специальную или справочную литературу студент подбирает самостоятельно.

Существенную помощь в ознакомлении с библиографией студенту могут оказать:

- ◆ библиотечные каталоги (алфавитный, систематический, предметный);
- ◆ библиографические указатели (учетно-регистрационные, научно - вспомогательные, рекомендательные, критические);
- ◆ справочная литература (энциклопедии, словари, справочные издания).

Подобранную литературу следует оценить по таким критериям, как: полнота и достоверность данных, сроки ее опубликования, наличие теоретических обобщений и критических материалов, реальность их получения.

В первую очередь следует подбирать и использовать литературу последних лет издания, как правило, от 3 до 5 лет. Пренебрежение этим положением, использование устаревшей литературы нередко приводит к снижению качества выполняемых работ.

Особое внимание следует обратить на специализированные научные издания, соответствующие теме исследования или общему направлению изучаемого курса.

Запись литературы можно вести на карточках, отдельных листах или в тетради, группируя их по вопросам плана. Надо делать полную и точную запись литературного источника с указанием необходимых библиографических реквизитов. Небрежность в написании источника вынуждает дополнительно тратить время на поиски недостающих данных.

Подобранную литературу можно дать на просмотр преподавателю, который поможет сделать окончательный выбор источников, сможет дать дополнительные рекомендации по отбору материала.

Подготовка к выполнению письменной работы начинается с чтения и последующей записи прочитанного, относящегося к работе материала. Следует прибегать к двум формам записи: конспектированию и выпискам.

Конспект ("конспектус" – обзор) – это краткое и вместе с тем относительно подробное, последовательное изложение содержания статьи, книги, документа, т.е. обзор прочитанного, глубоко продуманного и хорошо осмысленного произведения.

При составлении конспекта следует соблюдать определенную последовательность в изложении мыслей:

- а) высказывается тезис;

б) обосновывается его значение;

в) приводится фактический, иллюстративный материал, конкретизирующий этот тезис.

При составлении конспекта следует указать автора произведения, полное название работы, место и год ее издания; если это статья, то указывается название журнала, сборника и страницы от начала и до конца, которые отведены ей в издании. Чтобы можно было, руководствуясь записями, быстро отыскать в книге место, полезно также отмечать страницы изучаемого произведения.

В конспекте нужно выделять отдельные места текста в зависимости от их значения. Для этих целей применяются различные размеры букв, подчеркивания, делаются замечания на полях.

Конспектирование относится к числу наиболее важных общеучебных умений. На него опирается весь учебный процесс, так как студентам постоянно приходится использовать для подготовки к занятиям конспектирование лекций преподавателя, учебного параграфа или дополнительной литературы.

Конспект нужен для того, чтобы:

- научиться перерабатывать любую информацию, придавая ей иной вид, тип, форму;
- выделить в письменном или устном тексте самое необходимое и нужное для решения учебной или научной задачи;
- создать модель проблемы (понятийную или структурную);
- упростить запоминание текста, облегчить овладение специальными терминами;
- накопить информацию для написания более сложной работы в виде доклада, реферата, дипломной работы, диссертации, статьи, книги.

Слово конспект состоит из двух корней, первым из которых является «кон». В русском языке «кон» означает начало, предел, сужение пространства действий. **В этом сужении, предельном сокращении, свертывании информации и заключен главный смысл конспекта.** Конспект – это вторичное рождение источника, но в ином виде – свернутом, сжатом. Это напоминает сепарирование молока, когда от него отделяют сливки: конспектируемый источник – молоко, а сам конспект – это сливки. Не зря в словарях не разночтений. Почти везде конспект определяется как краткое изложение, краткая запись.

Но не любую краткую запись можно назвать конспектом. Понятие **конспект подразумевает объединение плана, выписок, тезисов** или, по крайней мере, двух любых этих форм. **Главное требование к конспекту – запись должна быть систематической, логической, связной.**

Прочтем еще раз определение конспекта и подчеркнем в нем часть фразы – **систематическая, логически связанная запись. Это – одно из основных требований, предъявляемых к конспекту, по существу.** Так, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект.

Конспектом, написанным одним читателем, могут пользоваться другие – он более универсален, чем иные виды записей. По той же причине к правильно составленному конспекту можно с успехом обратиться через несколько лет после его подготовки. Одним словом, конспект – **наиболее универсальный вид записей** по сравнению с другими формами. При работе с ним меньше риска заблудиться в чужих мыслях, чем при использовании выписок, планов и даже тезисов, не говоря уже о набросках – беглых заметках «для себя».

Кстати, в случае, если вы собираетесь давать свои конспекты товарищам или обращаться к этим записям спустя годы, следует аккуратнее вести их. Мне, например, врезалась в память реплика из письма А. П. Чехова одному адресату: «Ваш трагический почерк – последнее слово инквизиции. Он, пока я прочел Ваше письмо, вывихнул мне глаза».

Каковы особенности составления конспектов?

1. **Беглый просмотр** с целью определить полноту раскрытия темы; определение характера текста (теоретический или эмпирический, т.е. основанный на опыте); выявление степени сложности по наличию новых или непонятных терминов-понятий. Такое предварительное знакомство с текстом, а также учет собственных задач помогает осознанно выбрать вид конспектирования.

2. **Научно-исследовательская работа по переработке информации.** Все начинается с повторного чтения и анализа. Анализ позволяет разделить текст на части, отделить одно положение от другого и выделить нужное.

3. **Выделение главных мыслей текста – тезисов.** Тезисом в зависимости от задач конспектирования может быть: понятие или категория и их определения, закон и его формулировка, факты и события и доказательства их истинности и т.д. Эти ведущие, **главные позиции** могут выписываться либо **в технике цитирования, либо в произвольном стиле**, своими словами. Цитировать принято в следующих случаях: для точной передачи мысли; для последующей ссылки на автора; для иллюстрации стиля мышления автора. Насколько часто можно цитировать в конспекте – вопрос открытый. По необходимости, но не очень много (исключение составляют текстуальные или цитатные конспекты).

Прежде всего, составляя конспект, обычно стремятся к **форме связного пересказа**, но делают это не в ущерб другим, более важным качествам конспекта – **ясности и краткости**. И тут важно заметить, что связующим звеном при составлении конспекта должна быть **внутренняя логика изложения**, которую не следует заменять пространственными словесными переходами.

С другой стороны, конспекты при обязательной краткости содержат не только основные положения и выводы, но и факты, доказательства, примеры. Ведь утверждение, не подкрепленное фактом или примером, не будет убедительным и труднее запомнится.

Поэтому при составлении конспекта записывают не только основные положения. **Не следует также избегать повторений**, если они по-другому подводят к вопросу или дополнительно, более выразительно освещают его. Это тот «аромат стиля», который помогает глубже разобраться в материале и лучше его запомнить. «Истинный лаконизм – это не внешняя краткость, не обглоданная до кости фраза», – заметил как-то Юрий Нагибин.

На страницах вашей записи может быть отражено **отношение составителя к материалу**. Но при этом следует организовать текст так, чтобы можно было впоследствии легко разобраться, где авторская, а где ваша личная трактовка вопроса.

Часто полагают, что конспект может полностью заменить книгу. Тут нужно сделать существенную оговорку.

«Конспект читаемой книги. Нужно ли говорить, что для работы над текстом, для прочтения его необходимо иметь перед глазами книгу... которая законспектирована. Только при этих условиях могут быть поняты, иногда даже просто прочитаны многие места». Так сказал замечательный исследователь пушкинского творческого наследия С. М. Бонди.

Конспекты условно можно разделить на четыре типа: **плановые, текстуальные (из цитат), свободные, тематические**.

Плановый конспект легко получить с помощью предварительно сделанного плана произведения. При этом план или специально составляется для написания конспекта, или используется ранее составленный в качестве самостоятельной записи.

Каждому вопросу плана в такой записи отвечает определенная часть конспекта. Однако там, где пункт плана не требует дополнений и разъяснений, он не сопровождается текстом. Это одна из особенностей стройного, ясного и короткого плана-конспекта.

При наличии навыка плановый конспект составляют достаточно быстро, он краток, прост и ясен по своей форме. Эти преимущества делают его **незаменимым при быстрой**

подготовке доклада, выступления. Качество такого конспекта порой целиком зависит от качества плана, от того, насколько пункты плана будут не только раскрывать содержание, но и дополнять его по существу.

Однако работать с таким конспектом, если пройдет много времени с момента его написания, достаточно затруднительно, т. к. по нему не всегда легко удастся восстановить в памяти содержание источников. Существенную помощь здесь могут оказать вкладные листки или отметки в книге, сделанные в процессе чтения.

Самый простой конспект – схематический плановый конспект – составляется в виде ответов на пункты плана, сформулированные в вопросительной форме. В процессе подготовки, а иногда и при последующей переделке плановый конспект может отразить логическую структуру и взаимосвязь отдельных положений.

Текстуальный конспект – это конспект, созданный в основном, из отрывков подлинника – цитат. Текстуальные выписки могут быть связаны между собой цепью логических переходов, могут быть снабжены планом и включать отдельные тезисы в изложении конспектирующего или автора. **Текстуальный конспект** – прекрасный источник дословных высказываний автора, а также приводимых им фактов. Текстуальные конспекты целесообразно применять при изучении научных трудов, литературной критики. Легко догадаться, что текстуальный конспект в большинстве случаев – пособие, используемое длительное время.

Хотя при создании текстуального конспекта и требуется определенное умение быстро и правильно выбирать основные цитаты (умение делать выписки), этот тип конспекта не является трудно составимым, если оценивать его по той работе, которая затрачивается на написание его.

Существенный недостаток текстуального конспекта заключается в том, что он не активизирует внимание и память. Бывает так, что учащийся или студент написал конспект, а материала глубоко не проанализировал, не запомнил содержания произведения, не усвоил его. Ему помешало автоматическое переписывание цитат.

Свободный конспект. Иногда текстуальный конспект при последующей разработке его или даже в процессе создания «переходит» в свободный конспект. Своеобразие свободного конспекта заключается в том, что он представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов; часть его текста может быть снабжена планом.

Свободный конспект требует умения самостоятельно четко и кратко формулировать основные положения, для чего необходимы глубокое осмысление материала, большой и активный запас слов. Можно сказать, что свободный конспект, пожалуй, наиболее полноценный вид конспекта. Он в высшей степени способствует лучшему усвоению материала. Здесь вы на деле можете продемонстрировать свое умение активно использовать все типы записей: планы, тезисы, выписки. Забота тут одна – понять, осмыслить, записать четко, логично. Над свободным конспектом приходится много работать – его не так-то легко составить.

Тематический конспект дает более или менее исчерпывающий ответ (в зависимости от числа привлеченных источников и другого материала, скажем, своих же записей) на поставленный вопрос-тему. Поэтому он получил название тематического. Специфика этого конспекта в том, что, разрабатывая определенную тему по ряду источников, он может не отображать содержания каждого из используемых произведений в целом.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос.

Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Надо отметить возможность использования так называемого **обзорного тематического конспекта**. В этом случае составляется тематический обзор на определенную тему, с использованием одного или чаще нескольких источников.

К обзорному тематическому конспекту можно отнести и **хронологический конспект**. Как говорит само название, основное, чему посвящена вся запись, это становление хронологической последовательности событий на фоне отражения самих событий. В отличие от обзорного конспекта на эту же тему, хронологический конспект значительно более краткий.

Несколько советов по организации текста конспекта.

Составление конспектов требует не это не только логики изложения, но и умелой **организации текста**, которая влияет и на содержание записи, и на удобство пользования ею. Что касается конспектирования как вида записи, то в его процессе целесообразно использовать различные **сигнальные знаки**, увеличивающие информативность сжатого конспекта: **стрелки, подчеркивания, линии выделения в рамку, восклицательный и вопросительный знаки, знак PS**, означающий послесловие, т.е. написанное после, приписанное и т.д. Каждый может иметь свою систему знаков, с помощью которых оценивается информация не словесным, а условно символическим способом.

Сокращению конспекта, свертыванию информации способствуют также использование **аббревиатур**, т.е. сокращенных слов и словосочетаний, использование вместо слов знаков. Например, вместо слов «равенство», «подобие», «сходство». можно использовать знак равенства «=», вместо слов «больше, меньше» - математические знаки «<,>» и т. д.

Таким образом, **в результате особой техники переработки конспектируемого текста создается новый документ с новой логикой изложения содержания, с новыми связями, новой формой предъявления информации**. Это и есть конспект.

В отличие от конспекта в выписках фиксируются лишь отдельные, наиболее существенные положения работы. Выписывать следует определения, наиболее важные факты, примеры, статистические данные, относящиеся к основному содержанию темы. Выписки производятся либо в форме цитаты – дословного воспроизведения отрывка изучаемого произведения, содержащего существенные мысли автора, либо в форме краткого, близкого к тексту изложения отдельных мест литературного источника.

Какова техника чтения научной и публицистической литературы?

Выделяют два этапа:

- 1) предварительное знакомство с произведением;
- 2) глубоко осмысленное чтение, сопровождаемое записью.

Первый этап – ознакомление с внешними признаками книги: просмотр оглавления, изучение предисловия, заключения, беглый просмотр произведения.

Второй этап – чтение книги. Различают два вида чтения по глубине – беглое и углубленное. Последнее включает в себя технику пометок и выписок.

Как делать выписки?

Существует несколько приемов ведения записей.

Чтение источника *в виде* так называемого *номенклатурного плана*, состоящего из перечня тех вопросов, которые излагаются в книге, главе, статье. При этом отмечается новый вопрос, новая мысль с указанием страниц. Номенклатурный план служит предметным указателем, помогая при повторном чтении или последующем использовании книги.

2. *Тематические выписки*, которые делаются на отдельном листе, с одной его стороны. Схема расположения материала может быть следующей:

1
2

- 1 - проблема, вопрос плана, к которому относится выписка
- 2 - источник с полными библиографическими данными
- 3 - место для записи
- 4 - место для замечаний, своих мыслей

4	3
---	---

3. *Выписки на отдельные карточки* (каталожные, размером в 1\4 листа, или с почтовую открытку и проч.). На такие карточки удобнее всего выписывать отдельные факты, статистические данные, определения и т.д. В этом случае библиографическое описание источников заносится на обратную сторону карточки.

Рекомендуемые формы записей позволяют четко произвести группировку материала по вопросам так, чтобы получилось более или менее полное самостоятельное изложение проблемы. Если окажется, что некоторые вопросы недостаточно изучены, надо вернуться к литературным источникам и дополнить конспект.

СОВЕТЫ

Ознакомьтесь с правилами описания книг, брошюр, статей. Не пренебрегайте "мелкими" выходными данными литературного источника (место издания, издательство, количество страниц и т.п.), это позволяет сэкономить время на других этапах подготовки письменной работы.

Ведите записи четко, аккуратно, используйте разнообразные приемы.

Поддерживайте постоянный и строгий порядок в хранении конспектов и материалов по письменной работе.

Создайте собственный «электронный банк» информации и подготовленных вами материалов и храните его весь срок обучения.

Наиболее важную информацию можно дублировать, т.к. компьютеры ломаются, а съемные носители имеют привычку теряться в самый неподходящий момент.

ПОИСК ИНФОРМАЦИИ В ИНТЕРНЕТЕ: ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ И ПРАВИЛА

Интернет – это система хранения и обмена информацией имеющая глобальные масштабы. Ресурсы интернет могут и должны использоваться для подготовки различных письменных работ и заданий.

Точность и простота запроса.

Не пытайтесь полностью описать поисковой системе тему вашей письменной работы. Пытайтесь быть лаконичными и точными. Попытайтесь побольше узнать об искомом тексте, обдумать поисковый запрос, при необходимости, подобрать синонимы к ключевым словам!

Помните, машина ищет именно слова и словосочетания, она не знает, что вы имели ввиду, когда запросили какую-либо информацию, она не будет думать за вас! Также полезно знать, что любой современный поисковик сортирует найденную информацию по релевантности (степени совпадения вашего запроса с информацией на сайте), т. е. самый подходящий вам сайт будет находиться на первом месте и т. д.

Также, обратите внимание, что при поиске мы не задавали предлог «в». А все это от того, что поисковая система не индексирует и не ищет по предлогам и таким частым словам, как «где», «когда», «кто»; также она опускает знаки пунктуации (исключения составляют лишь очень распространенные комбинации, как \$10 или C++).

При поиске цитаты или точного названия просто заключите в кавычки весь запрос, и система тотчас же воспримет его как единое целое, не смея менять слова местами, либо опускать какие-либо слова или символы.

К примеру, если вы ищете принципы управления, разработанные А. Файолем, просто наберите фразу «принципы управления Файоль».

Также вы можете заставить поисковую машину искать любое слово или символ, поставив перед ним «+».

Поиск по сайту или домену.

Предположим, вы читали интереснейшую статью на каком-либо сайте, однако забыли сохранить ссылку в Избранном и теперь не можете ее найти. Чтобы найти такую информацию, в Google достаточно лишь указать на каком сайте искать, например, ВВП России в 2012 году `government.ru`. Данный запрос направит поисковую систему на указанный сайт, и найдет там нужную информацию. В Яндексе такой запрос выполняется немного сложнее: ВВП России в 2010 году `<<url=" government.ru *"`.

Поисковую машину можно не только «заставлять» искать нужный текст, но и исключать некоторые слова из запроса. Если вы не хотите, чтобы при поиске реферата на тему «История денег» вам были предложены документы об истории денег в Африке, просто введите в поисковое поле Google: история денег – Африка. В Яндексе вместо знака «~» используется сочетание знаков «~». При таком запросе, слово «Африка» было полностью исключено из критериев поиска.

Поисковые системы не учитывают регистр, все заглавные символы воспринимаются машинами как строчные, за исключением использования специального операнда. Таковым является знак восклицания «!», стоящий перед словом. Эта функция очень полезна для поиска сел или городов с распространенными названиями, к примеру «село! Кошки». В данном случае, поисковик не будет искать сайты, где речь ведется о селе, где живут кошки, а будет вести поиск с учетом заглавной буквы.

При осуществлении поиска помните, что громадные объемы данных размещенных в интернете требуют от пользователя способности самостоятельно оценивать достоверность информации и ее ценность, исходя из темы работы ее вида и целей.

При поиске информации необходимо придерживаться простых правил:

Правила поиска информации:

Найти статью или книгу, дословно соответствующую теме исследования, практически невозможно, поэтому при поиске необходимо опираться на основные термины и понятия.

Поиск можно осуществлять не только в поисковых системах, но и непосредственно на сайтах, в каталогах и архивах.

Не ограничивайтесь первой страницей поиска.

Пользуйтесь несколькими поисковиками.

Чтобы получить информацию, нужно правильно составить запрос.

Пользуйтесь расширенными формами поиска для составления точного запроса.

Наиболее популярные поисковые системы Рунета:

`http://www.yandex.ru` - поисковик "Яндекс".

`http://www.google.ru` - поисковик "Google".

`http://www.rambler.ru` - поисковик "Рамблер".

`http://www.aport.ru` -поисковик "Апорт".

Правила оценки и отбора информации:

1. Информация должна соответствовать теме.
2. Информация должна быть достоверной.

Достоверность определяется источником и способом получения информации. Наибольшей достоверностью обладает информация, размещенная на официальных сайтах и/или полученная в результате научных исследований.

Тематические сайты по экономике и менеджменту

Каталог ссылок на лучшие экономические	<code>http://econline.h1.ru</code>	Ссылки на сайты, содержащие ресурсы по экономике, менеджменту, маркетингу,
--	------------------------------------	--

ресурсы		статистике; подборка статей, ссылки на сайты журналов и др.
Образовательные ресурсы по бухгалтерскому учету		
1С-образование. Система программ учебного назначения	http://edu.1c.ru	Демо-версии дистанционных курсов, интернет-тестирование и др.
Бух.1С	http://www.buh.ru/	Ресурс для бухгалтеров
Бухгалтерия.ру	http://www.buhgalteri.a.ru/	Информационно-аналитическое портал, содержащий аналитические и правовые материалы по различным аспектам бухучета и налогообложения. Действующие форумы по проблемам бухучета
GAAP.ru	http://gaap.ru	Портал по теории и практике финансового учета. Финансовый учет, корпоративные финансы (статьи, обзоры, справочная информация)
Кадис. Правовой портал. Налоги и бухгалтерский учет	http://www.kadis.ru	Библиотека бухгалтера, информационный центр «Кадис»
Audit-it.ru Бухгалтерский учет. Налогообложение. Аудит.	http://www.audit-it.ru/	Бухгалтерский учет, налогообложение и аудит в России. Подборка статей
Сайт Развитие бизнеса	http://www.devbusiness.ru/development/finance.htm	Финансы и учёт на сайте «Развитие бизнеса»
Образовательные ресурсы по экономике, праву, менеджменту и др.		
Административно-управленческий портал	http://www.aup.ru/	Бесплатная электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и ПР и пропаганды в спорте на предприятии. Публикации и учебно-методические пособия, форумы и полезные ссылки по экономике, финансам, менеджменту, маркетингу
Энциклопедия ПР и пропаганды в спорте	http://www.marketing.spb.ru/	Все о маркетинге - статьи, книги.
Корпоративный менеджмент	http://www.cfin.ru/	Независимый проект, направленный на сбор и предоставление методической и аналитической информации, относящейся к управлению компаниями, инвестициям,

		финансам и маркетингу
Онлайновая научная инфраструктура Соционет	http://www.socionet.ru/	Система Соционет - географически распределенная базу данных научных публикаций по общественным наукам. Все ресурсы и сервисы для пользователей
Портал Финансовые науки	http://www.mirkin.ru/	
Персональный сайт профессора, зав.кафедрой «Микроэкономика» Финансовой академии при Правительстве РФ Н.Н.Думной.	http://www.dumnaya.ru/	Тематика: экономическая теория, новая экономика
Финансы.РУ	http://www.finansy.ru/	Актуальные публикации по экономике и финансам, методические пособия, лекции, тщательно отобранные рефераты, конспекты, переводы, тексты книг дипломы и диссертации
Центр экономической социологии	http://www.ecsoc.ru/	
Экономическая теория	http://economictheory.narod.ru/	Книги, статьи, ссылки и многое другое
Портал Страхование в России	http://www.allinsurance.ru/	
Страхование сегодня	http://www.insur-info.ru/	
Российский налоговый портал	http://www.taxpravo.ru/	

Электронные библиотеки

Электронная библиотека – упорядоченная коллекция разнородных электронных документов, снабженных средствами навигации и поиска.

Может быть веб-сайтом, где постепенно накапливаются различные тексты (чаще литературные, но также и любые другие, вплоть до компьютерных программ) и медиафайлы, каждый из которых самодостаточен, и в любой момент может быть востребован читателем.

Электронные библиотеки могут быть универсальными, стремящимися к наиболее широкому выбору материала, и более специализированными, как, нацеленный на соби́рание авторов и типов текста, наиболее ярко заявляющих о себе именно в Интернете.

Особое место в ряду электронных библиотек занимают интернет-библиотеки научно-образовательной тематики, в которых собраны издания, необходимые для осуществления образовательного процесса.

Адреса некоторых электронных библиотек

Библиотека Машкова (без регистрации)	http://lib.ru/
Библиотека Книга.ZET (без регистрации)	http://dshinin.ru/

ОмскCity Gaudeamus Библиотека бесплатных pdf-учебников	www.gaudeamus.omskcity.com/
Библиотека IQLibrary (с регистрацией)	http://www.iqlib.ru
Библиотека Альдебаран (с регистрацией)	http://aldebaran.ru/
Электронная библиотека 21 века (без регистрации)	http://www.electroniclibrary21.ru
Президентская библиотека им. Ельцина	http://www.prilib.ru
Библиотека <i>Все для студентов УГАТУ</i>	http://www.twirpx.com/

Правила оформления ссылок на интернет источники

Информация, размещенная на странице в Интернете, является электронным ресурсом удаленного доступа. Описание электронных ресурсов локального и удаленного доступа регулируется ГОСТ 7.82 – 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов».

Схема описания электронного ресурса

1) Основное заглавие является главным заглавием электронного ресурса и воспроизводится в том виде, в каком оно приведено в источнике информации, например: Большая энциклопедия Кирилла и Мефодия

2) Общее обозначение материала: [Электронный ресурс]

3) Параллельное заглавие – эквивалент основного заглавия на ином языке, например: Императорские дворцово-парковые ансамбли Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] = The Imperial palace and park ensembles of St. Petersburg

4) Сведения, относящиеся к заглавию – информация, раскрывающая и поясняющая основное заглавие. Им предшествует двоеточие, например: состояние, проблемы, перспективы

5) Сведения об ответственности могут состоять из имен лиц и наименований организаций с сопроводительными словами или коротким текстом, уточняющим их роль в создании электронного ресурса, либо без таковых слов и текста, например,: / авт. курса, А. Сигалов или / Рос. гос. гуманитар. ун-т

6) Сведения об издании – сведения об изменениях и (или) особенностях данного издания по отношению к предыдущему изданию того же документа, например,: Изд. 3-е, испр. и доп.

7) Обозначение вида ресурса, например,: Электрон. журн., Электрон. текстовые дан. и т.п.

8) Объем ресурса пишется в скобках например: (33 файла)

9) Место издания, имя издателя, дата издания, например: М.: Интерсофт, 1999. Если сведений о месте издания или дате нет в документе, но они известны, их приводят в квадратных скобках, например: – [Новосибирск]. Если приводится предполагаемое место издания, оно указывается в квадратных скобках со знаком вопроса, например: – [Курск?]. Если нельзя установить дату, то в квадратных скобках она дается приблизительно, например: [199-?]

10) Примечание о режиме доступа (обязательно) — здесь указывается полный адрес интернет-страницы и условия доступа (свободный или платный).

11) Примечание об источнике основного заглавия (обязательно), например: – Загл. с экрана, Загл. с домашней страницы Интернета и т.п.

12) Примечание о языке произведения (необязательно), например: – Нем., – Текст на экране фр., англ. и т.п.

Отдельные элементы описания могут опускаться.

Примеры оформления ссылок:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В. ; Web-мастер Козлова Н. В. – Электрон.дан. – М.:Рос.гос.б-ка,1997. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз.рус.. англ.

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (5 файлов, 178 тыс. записей). – М., [199-?]. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>. – Загл. с экрана.

Русский орфографический словарь РАН [Электронный ресурс] / Под ред. В. В. Лопатина – Электрон. дан. – М.: Справочно-информационный интернет-портал «Грамота. Ру», 2005. – Режим доступа: <http://www.slovari.gramota.ru>, свободный. – Загл. с экрана

СОВЕТЫ:

1. Помните, интернет-информация требует серьезной проверки на достоверность, ценность и актуальность размещенной информации.
2. Пользуйтесь официальными сайтами библиотеками и банками информации.
3. Интернет – это источник информации или данных, а не способ найти готовую работу или текст.
4. Чтобы интернет источник не был источником плагиата, необходимо ссылаться на источники информации.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях. Помещения укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для представления учебной информации студентам.

Используются наборы демонстрационного оборудования обеспечивающих показ тематических иллюстраций в т.ч. во время проведения лекционных занятий.

1. Компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы.
2. Возможность подключения к сети интернет.
3. Стандартный мультимедиа проектор
4. Экран

3.26. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Методы научных исследований в сфере сервиса» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Смирнова Елена Юрьевна, к.п.н., доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>основных категорий экономики, экономических законов и закономерностей, действующих в сфере сервиса;</p> <p>способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p>	<p>ОК-2</p> <p>ПК-4</p>
Умений:	<p>анализировать основные экономические события в сфере сервиса;</p> <p>разрабатывать методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p>	<p>ОК-2</p> <p>ПК-4</p>
Навыко в и/или опыта деятельности:	<p>использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в сфере сервиса;</p> <p>проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p>	<p>ОК-2</p> <p>ПК-4</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе (4 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: русский язык и культура речи, традиции и

обычаи народов мира экологический туризм, современные технологии музейного дела, общая психология поведение потребителей в сфере услуг.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
			1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		30				30				
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		14				14				
<i>Семинары</i>		16				16				
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		зачет				зачет				
<i>Самостоятельная работа студента</i>		42				42				
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	72				72				
	<i>зачетные единицы</i>	2				2				

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Генезис науки и проблемы периодизации ее истории.	2	-	4	6
2	Тема 2. Преднаука и наука в собственном смысле слова.		2	4	6
3	Тема 3. Характеристика научного познания.	2	2	4	8

4	Тема 4. Этапы проведения научного исследования.	4	2	8	14
5	Тема 5. Библиографическое описание исследовательской работы	2	2	4	8
6	Тема 6. Структура и оформление научных произведений.	2	2	4	8
7	Тема 7. Специфические методы исследования сервиса и туризма.	2	4	10	16
8	Тема 8 Основные понятия по учебной дисциплине	-	2	4	6
ИТОГО		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

Для студентов второго курса

1. Значение науки для современной социально-культурной практики. Роль научных исследований в совершенствовании социально-культурного обслуживания населения.
2. Социально-культурное обслуживание населения как объект научного исследования.
3. Географическое направление исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
4. Экономическое направление исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
5. Политическое направление исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
6. Культурно-историческое направление исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
7. Психологическое направление исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
8. Техническое направление исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
9. Понятие метода и методологии научных исследований. Виды методологий.
10. Современная социально-философская методология.
11. Влияние методологии на методы и процедуру научного исследования.
12. Развитие методов познания.
13. Информация в социокультурном исследовании.
14. Методы эмпирического исследования.
15. Методы теоретического исследования.
16. Методики научных исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Методика поиска, оформления и разработки научных исследований.
17. Выбор направления научного исследования.
18. Оценка эффективности темы исследования.
19. Организация научного исследования. Основные этапы выполнения научно-исследовательской темы.
20. Конкретизация тематики научного исследования.

21. Изучение истории и современного состояния проблемы.
22. Разработка теоретических предпосылок и методологических основ научного исследования.
23. Разработка гипотезы.
24. Определение методики исследования.
25. Разработка выводов и практических предложений.
26. Использование современных информационных технологий при поиске и изучении литературных источников и обработке результатов.
27. Оформление результатов научной работы в виде отчета.
28. Оформление научной публикации.
29. Требование к отчету по научной работе.
30. Направления развития научных исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Проведите обзор (контент-анализ) публикаций прессы, радио-и телепередач о современной практике и проблемах эффективного использования морально-психологического ресурса в деятельности социокультурных институтов, отдельных групп и общностей.
2. Найдите общее и особенное в действиях двух категорий профессионалов, представляющих социально-культурную сферу: педагогов музыкальной школы и журналистов занятых в средствах массовой информации. Сопоставьте и проанализируйте оба ряда их профессиональных морально-этических взаимоотношений:
 - а). У педагогов музыкальной школы: «педагог-ученик», «педагог-родители учеников», «педагог и его ученики-члены жюри творческого конкурса».
 - б). у журналистов: «журналист-аудитория», журналист - и его герой», «журналист-власть».

Примерная тематика рефератов

Для студентов второго курса

1. Роль научных исследований в совершенствовании социально-культурного обслуживания населения.
2. Направления развития научных исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма
3. Методика поиска, оформления и разработки научных исследований. Основные этапы выполнения научно-исследовательской темы.
4. Научное исследование. Сущность и особенности.
5. Общая схема научного исследования. Обоснование актуальности выбранной темы. Постановка цели и конкретных задач исследования. Определение объекта и предмета исследования. Выбор методов проведения исследования. Обсуждение результатов исследования. Формулирование выводов и оценка полученных результатов
6. Методы научного познания. Наблюдение, сравнение, измерение, эксперимент
7. Методы научного познания. Абстрагирование, анализ, синтез, исторический метод, метод восхождения от абстрактного к конкретному.
8. Применение логических законов и правил. Законы тождества, противоречия, исключенного третьего, достаточного основания.
9. Умозаключение, аналогия. Правила аргументирования.
10. Ошибки в построении тезиса. Требования истинности, автономности, непротиворечивости, достаточности аргументов. Опровержение доводов.
11. Логика процесса научного исследования. Эмпирический и теоретический этапы исследования. Задача исследователя. Доказательство
12. Методический замысел исследования и его основные этапы. Выбор проблемы и темы, формулировка гипотезы исследования. Выбор методов, проверка

гипотезы, исследования, формулировка выводов. Литературное оформление и внедрение результатов в практику.

13. Структура и содержание этапов исследовательского процесса

14. Требования к отчету по научной работе. Подготовка, оформление и защита курсовой и дипломной работы.

15. Библиографический поиск литературных источников. Изучение литературы и отбор фактического материала.

16. Работа с литературой. Библиографический аппарат. Оформление ссылок.

17. Научный язык и научный стиль изложения. Толковые словари, глоссарии, тезаурусы

18. Использование современных информационных технологий при поиске и изучении литературных источников и обработке результатов.

19. Персональные компьютеры в образовательных технологиях.

20. Функции, возможности и организация работы за ПК. Делопроизводство на компьютере

21. Способы записи и сжатия информации. Скоропись и стенография.

22. Первичная (оригинальная), вторичная (реферативная, аналитическая, библиографическая) и третичная (структурно-логические схемы, карты мышления, доминанты, пиктограммы) научная информация

23. Принципы создания библиотек (личной, групповой, ситуативной). Подвижность библиотечного фонда.

24. Основы научной организации труда и эргономики.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-2	Математика – 1-4 семестр Маркетинг в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Экономика – 3 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр Статистика в профессиональной деятельности – 5-6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр (а) Электронная торговля – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр Риски и страхование в сервисе - 7 семестр (а) Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр (а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр (а) Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр
ПК- 4	Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей

	потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Методы научных исследований в сфере сервиса - 4 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр; Традиции и обычаи народов России - 2 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Краеведение - 1 семестр; Производственная практика - 6,8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;
--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-2	Знания: основных категорий экономики, экономических законов и закономерностей, действующих в сфере сервиса; Умения: анализировать основные экономические события в сфере сервиса; Навыки: использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в сфере сервиса;	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знает:</i> основную терминологию и базовые законы и закономерности микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере; <i>Умеет:</i> проводить общий анализ и использовать информацию для оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере; <i>Владеет:</i> простейшими методами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере;	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знает:</i> понятия и категории экономической науки, основные законы и концепции микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере; <i>Умеет:</i> анализировать экономические события и проблемы в социально-культурной сфере; находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; <i>Владеет:</i> основными методами и алгоритмами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере и основных экономических событий в стране	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>Знает:</i> широкий спектр понятий и категорий экономической теории, законы, закономерности и концепции микро- и макроэкономики в социально-	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы,</i>

		<p>культурной сфере; Умеет: анализировать экономические события и проблемы в социально-культурной сфере; находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере, ориентироваться в экономической ситуации на микро- и макро- уровне; Владеет: широким спектром методов и технологий анализа экономических проблем и результатов хозяйственной деятельности в России и за рубежом в социально-культурной сфере.</p>	<p>выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</p>
ПК-4	<p>Знания: способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p>Умения: разрабатывать методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p>Навыки: проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: основные способы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Умеет: использовать основные методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Владеет: методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает: арсенал способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Умеет: выбирать оптимальный метод исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Владеет: арсеналом инновационных методов исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>

	региональных и демографических факторов.	
	<p>Высокий уровень (отлично): Знает: инновационный арсенал способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Умеет: применять инновационные методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Владеет: практическими навыками исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i></p> <p><i>ответ на экзамене.</i></p>

Перечень вопросов к зачету

1. Генезис науки и проблемы периодизации ее истории.
2. Преднаука и наука в собственном смысле слова.
3. Характерные черты научного знания.
4. Уровни научного познания.
5. Методы научного познания на эмпирическом уровне.
6. Методы научного познания на теоретическом уровне.
7. Этапы проведения научного исследования. Постановка проблемы и формулировка темы научного исследования.
8. Объект и предмет исследования. Постановка цели и задач исследования.
9. Гипотеза исследования. Изучение состояния исследуемой проблемы на основе анализа научных и научно-методических работ.
10. Выбор методов и организация исследования.
11. Обработка результатов исследования. Литературно-графическое оформление. Подведение итогов исследования.
12. Структура и элементы библиографического описания литературных источников.
13. Изучение документальных и архивных материалов при проведении исследования.
14. Формализованные способы анализа документальных и архивных материалов.
15. Композиционная структура научной работы.
16. Общие требования к оформлению научных произведений.
17. Оформление иллюстративного материала в научной работе.

18. Специфические методы исследования туризма. Изучение туристско-рекреационного потенциала региона.
19. Изучение демографической ситуации и ее влияние на развитие туризма.
20. Картографический метод исследования в туризме.
21. Применение психологических методов при исследовании в туризме.
22. Научные исследования творческой деятельности специалистов в туризме.
23. Методика организации экскурсий.
24. Методы, сберегающие здоровье, в туризме.
25. Методы, используемые в международном туристическом сотрудничестве.
26. Методы научного прогнозирования в туризме.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Построение гипотезы, целей и задач научного исследования.
2. Расчет результатов исследований с помощью методов математической статистики.
3. Подбор методов научного исследования.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Губа , Владимир Петрович Методы научного исследования туризма : учеб. пособие / В.П. Губа, Ю.С. Воронов, В.Ю. Карпов. - М. : Физическая культура, 2010. - 176 с.
2. Бережнова , Елена Викторовна Основы научно-исследовательской деятельности : учеб. пособие для студ. учреждений проф. образования / Е.В. Бережнова, В.В. Краевский. - 7-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2012. - 128 с.
3. Кравченко , Альберт Иванович Методология и методы социологических исследований : учеб. для бакалавров / А.И. Кравченко. - М. : Юрайт, 2014. - 828 с. -

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.
2. Шкляр М.Ф. Основы научных исследований. Учебное пособие. М., 2010. – 244 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Журнал «Museum International» на русском языке: www.museolog.rsuh.ru/library/museum_international_rus/index.php
2. <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
3. <http://rucont.ru/>- Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) на базе технологии Контекстум (всего произведений: 224072).
4. Сайт Издательской группы «Дело и сервис» <http://www.dis.ru/>.
5. www.minfin.ru/ - Министерство финансов РФ.
6. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики РФ
7. <http://stat.hse.ru/> - Статистический портал ГУ-ВШЭ.
8. <http://www.expert.ru> - Журнал «Эксперт»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации при работе с учебниками, учебными пособиями

Для успешного овладения знаниями по дисциплине «Методы научных исследований в сфере сервиса» рекомендуется использовать учебники и иные пособия из списка основной и дополнительной литературы. Среди них стоит отбирать те, которые наиболее соответствуют изучаемому вами разделу дисциплины. Необходимую информацию по этому разделу можно найти, обратившись к указанным интернет-ресурсам.

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции и по подготовке к семинарским занятиям

На лекционных занятиях рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала, обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к семинарским занятиям

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. 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. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать аргументированные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т.д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически

слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара.

Методические рекомендации по подготовке рефератов и доклада по теме реферата

Подготовку реферата и доклада необходимо начинать осуществлять со дня получения темы, чтобы успеть их выполнить к началу семинарских занятий, где важно будет изложить материал в течение 7-10 минут и ответить на вопросы аудитории. Объем реферата может быть от 12 до 15 страниц печатного текста, отпечатанного через 1,5 интервала. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении студент кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает конкретные цели и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части подробно раскрывается содержание вопроса (вопросов) темы. В заключении кратко должны быть сформулированы полученные результаты исследования и даны выводы. Кроме того, заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список источников литературы студент включает документы, которые он использовал при написании реферата. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. Реферат должен быть выполнен за определенный срок до начала экзаменационной сессии. Студенты, не представившие в установленный срок реферат, либо получившие оценку «неудовлетворительно». В качестве источников информации рекомендуем использовать дополнительную литературу, так как сведений из учебников будет не достаточно. Помимо подготовленных тем реферата и доклада важно знать лекционный материал по данной теме семинарского занятия для дополнений и контроля знаний студентов, заключающегося в ответах и вопросах. Для этого вполне достаточно знать содержание учебника по данной дисциплине.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
 2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.
 3. Мультимедийная презентация дисциплины.
- Книжный фонд библиотеки и сотрудничающих с ВУЗом библиотечных систем.

3.27. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Информационные системы в сфере сервиса» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Марденская Елена Олеговна, к.э.н., доцент, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<ul style="list-style-type: none"> - понятия информации; основных принципов и правил её хранения, обработки и представления; истории развития информации и вычислительной техники; общих принципов построения и работы вычислительных устройств; аппаратного обеспечения персонального компьютера; программного обеспечения персонального компьютера; основ защиты информации в вычислительных устройствах и сетях; - особенностей хранения информации на различных по типам устройствах памяти; приёма и правил обработки текстовой, числовой, графической и мультимедийной информации; назначения и основных технических характеристик основных блоков и устройств персонального компьютера; основных уровней программного обеспечения, их основных характеристик и назначения; - структуры и специфики технологических процессов в сервисе, сущности и структурных схем основных технологических процессов в сервисе, современных технологий формирования и продвижения услуг, особенностей рекламы и выставочной деятельности; - основных понятий об информационных процессах и принципах их организации, системах программирования, операционных системах, системах обработки текстов, системах машинной графики, табличных процессорах, базах данных и системах управления базами данных, вычислительных средах, компьютерных вирусах и приемах борьбы с ними; назначения и возможностях базового и прикладного программного обеспечения; - технологии процесса сервиса, критериев выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основ проектирования информационных систем. 	<p><i>ОПК-1</i></p> <p><i>ОПК-1</i></p> <p><i>ПК-3, ПК-5, ПК-6, ПК-7</i></p> <p><i>ОПК-1</i></p> <p><i>ПК-6, ПК-7, ПК-10, ПК-12</i></p>
Умений:	<ul style="list-style-type: none"> - работать с информацией расположенной на персональном компьютере (файловой структурой) с помощью системного и стандартного программного обеспечения; использовать программное обеспечение общего назначения в профессиональной деятельности (на примере офисных пакетов); соблюдать основные требования информационной безопасности; - использовать стандартное программное обеспечение для профессиональной 	<p><i>ОПК-1</i></p> <p><i>ОПК-1</i></p>

	<p>деятельности; использовать основные пакеты прикладных программ (на примере офисных пакетов);</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать технологические процессы в сервисе, анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать тенденции развития сферы сервиса, определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия; - использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; организовать производственный процесс; использовать технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; - пользоваться изучаемыми системными и прикладными программами; использовать информационные технологии в профессиональной деятельности; - осуществлять выбор ресурсов и технических средств для реализации сервисного обслуживания; планировать технологию производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние внешней и внутренней среды организации. 	<p><i>ПК-5, ПК-6, ПК-10</i></p> <p><i>ПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-12</i></p> <p><i>ОПК-1, ПК-6, ПК-7</i></p> <p><i>ПК-7, ПК-10, ПК-12</i></p>
Навыков и/или опыта деятельности:	<ul style="list-style-type: none"> - владения основными методами и рациональными приёмами сбора, хранения и представления научной, деловой и сервисной информации; - владения основными методами обработки текстовой информации; основными методами обработки числовой информации; основными методами обработки мультимедийной информации; - навыками принятия решений по организации технологических процессов в сервисе; - владения необходимыми знаниями, умениями и навыками в использовании информации для анализа и управления сервисным предприятием, в организации производственного процесса и управления, методами анализа и планирования деятельности сервисного предприятия, навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия; - владения методикой расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, методами принятия решений; методами планирования и прогнозирования. 	<p><i>ОПК-1</i></p> <p><i>ОПК-1</i></p> <p><i>ПК-3, ПК-5, ПК-6</i></p> <p><i>ПК-6, ПК-7</i></p> <p><i>ПК-7, ПК-10, ПК-12</i></p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе (3-й и 4-й семестры) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет, экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Информатика», «Здоровьесберегающие технологии в сервисе», «Сервисология», «Методы научных исследований в сфере сервиса».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		100			50	50				
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		20			10	10				
<i>Семинары</i>										
<i>Практические занятия</i>		80			40	40				
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		ЭКЗ.			зач.	ЭКЗ.				
Самостоятельная работа студента		116			58	58				
Общая трудоемкость	часы	216			108	108				
	зачетные единицы	6			3	3				

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Информационные системы и технологии	8		10	18
2	Средства оргтехники, применяемые в сервисе	2		4	6
3	Технологии обработки информации в информационных системах		18	22	40
4	Средства коммуникации и связи	2	22	22	46

5	Электронные архивы и архивное законодательство	4	12	22	38
6	Базы данных	4	28	36	68
ИТОГО (в часах)		20	80	116	216

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

Второй курс, третий семестр

1. Что такое информационные технологии?
2. По каким критериям можно классифицировать информационные технологии?
3. Какие информационные технологии используются в области социально-культурного сервиса и туризма?
4. Каково влияние информационных технологий в области продвижения и продаж турпродуктов?
5. Функции основных глобальных распределительных систем.
6. Системы бронирования, используемые в России.
7. Локальные компьютерные сети, назначение, топология.
8. Организационная структура глобальной сети интернет.
9. Правила организации передачи данных в сети (протоколы).
10. Глобальная сеть Internet. Структура организации сети.
11. Типы подключений к глобальной сети Internet?
12. IP-адреса компьютеров и доменная система имен.
13. Поиск информации в сети Internet по заданному адресу сайта.
14. Организация запроса и поиска информации по заданной теме с использованием поисковых систем (rambler, yandex, google).
15. Компьютерные вирусы, классификация.
16. Признаки заражения компьютера вирусами.
17. Антивирусные программы, их виды и классификация.
18. Способы защиты компьютера от вирусов.
19. Что такое система электронной почты?
20. Как можно использовать электронную почту в туристическом и гостиничном бизнесе?
21. Какие существуют категории систем электронной коммерции?
22. Какова структура платежных систем в интернете?
23. Какие преимущества по сравнению с кредитными карточками имеют электронные деньги?
24. Основные принципы организации сотовой связи.
25. Какие услуги оказываются сотовой связью?
26. Принцип работы навигационной спутниковой системы.
27. Технология беспроводной связи Bluetooth и ее назначение.
28. Организация транкинговых систем связи.
29. Классификация компьютеров по их функциональным возможностям.
30. Какие функции выполняют основные компоненты компьютера?
31. Какие существуют виды мобильных компьютеров?
32. Как реализуются коммуникационные функции мобильных компьютеров?
33. Назначение и принципы функционирования периферийных устройств ввода.
34. Назначение и принципы функционирования периферийных устройств вывода.
35. Какие функции выполняют офисные мини-АТС?
36. Цифровые средства оргтехники.
37. Устройства хранения и переноса информации, их ёмкость.
38. Классификация прикладных программ.
39. Классификация программ системного обеспечения.
40. Классификация программ служебного уровня.
41. Понятие и назначение операционной системы.
42. Основные понятия и особенности операционной системы Windows XP.
43. Дайте определение понятию интерфейс.

44. Охарактеризуйте два потока медиаданных: видеоряд и аудиоряд.
45. Что входит в состав аппаратных и программных средств мультимедиа?
46. Основные этапы процесса разработки мультимедийного продукта.
47. Достоинства мультимедийных презентаций.
48. Какие существуют типы презентаций?
49. Вставка слайдов презентации с выбором макета представляемых на слайде данных.
50. Изменение дизайна слайдов презентации Power Point.
51. Изменение стилей фона и цветовых тем фона презентации Power Point .
52. Вставка графических объектов в элемент слайда (рисунок из коллекции Windows, из файла).
53. Режимы просмотра презентации, их основные назначения.
54. Информация, помещаемая в элементе «Заметки к слайду».
55. Представление слайдов презентации в печатном виде.
56. Вставка объектов в слайд, созданных в других программах.
57. Настройка параметров анимации при переходе к слайду и отдельных полей заполнения слайда.
58. Вывод и показ слайдов на экране: настройка демонстрации презентации.
59. Добавление в слайд клипов мультимедиа (фильм, звук) и настройка их воспроизведения.
60. Создание гиперссылок между слайдами и файлами, создание управляющих кнопок.
61. Дайте характеристику носителей CD-ROM. Их достоинства и недостатки.
62. Как задать параметры страницы в Word (размер и ориентацию листа)?
63. Для чего служит предварительный просмотр документа?
64. Как вывести документ на печать? Назовите все известные вам способы.
65. Как выполнить Word форматирование шрифта текста? Назовите все известные способы.
66. Что такое «буфер обмена памяти» и как он используется?
67. Построение таблиц в текстовом редакторе Word. Перечислите известные способы.
68. Редактирование и форматирование таблиц в Word.
69. Как произвести нумерацию страниц документа?
70. Как установить колонтитулы листов?
71. Вставка графических объектов. Изменение размеров, перемещение, расположение текста относительно графических объектов.
72. Как выполнить вычисления в Word?
73. Построение и форматирование диаграммы в Word?
74. Режимы просмотра книги Excel.
75. Операции, выполняемые с использованием маркера автозаполнения.
76. Что такое абсолютная и относительная адресация ячеек?
77. Назначение и пошаговая работа с «Мастером функций».
78. Построение и редактирование диаграмм в Excel.
79. Как изменить тип существующей диаграммы?
80. Как произвести сортировку записей строк таблицы Excel?
81. Для чего используется команда Фильтр/настраиваемый фильтр?
82. Подготовка документа к печати.
83. Классификация средств оргтехники.
84. Основные характеристики сканеров.

Второй курс, четвертый семестр

1. Понятие и функции электронного архива.
2. Компоненты электронного архива.
3. Архивная технология хранения документов.
4. Техническая реализация электронного архива.
5. Ввод новых поступлений, добавление и обновление электронного архива.
6. Преимущества хранения документов в электронном архиве.
7. Понятие электронного документа.
8. Понятие электронно-цифровой подписи (ЭЦП).
9. Юридическая сила электронного документа.
10. Сущность закона «Об ЭЦП»
11. Собственность на электронные документы.
12. Сущность закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
13. Организация сети доверенных удостоверяющих центров.
14. Архивный фонд Российской Федерации (Росархив), назначение, хранящаяся в нем информация.

15. Законы и иные нормативные правовые акты архивного законодательства.
16. Основные архивы РФ.
17. Структура, навигация и поиск информации в электронных архивах.
18. Технология индексирования и поиска информации в электронных архивах.
19. Виды и основные характеристики сканеров.
20. Способы и устройства хранения электронных архивов.
21. Этапы разработки и создания архивного сайта в интернет.
22. История создания электронных библиотек.
23. Форматы выкладываемых произведений в электронных библиотеках.
24. Проблемы авторского права на произведения, размещаемые в электронных библиотеках.
25. Образовательные электронные библиотеки, электронно-библиотечная система (ЭБС).
26. Виды электронно-библиотечных систем.
27. Что такое база данных (БД) и система управления базами данных (СУБД)?
28. Какие задачи решаются применением баз данных?
29. Компоненты БД.
30. Методы доступа к данным БД.
31. Модель «сущность-связь», элементы модели.
32. Иерархическая модель данных.
33. Сетевая модель данных.
34. Реляционная модель данных.
35. Теория нормальных форм.
36. Назначение и основные понятия СУБД Microsoft Access.
37. Понятия поля и записи БД.
38. Этапы проектирования БД.
39. Что такое реляционная модель БД?
40. Какие функции выполняет в Access схема данных?
41. Типы связей применяемые в Access.
42. Что такое ключевое поле?
43. Типы данных поля таблицы Access.
44. Как задать свойства полей таблицы Access?
45. Типы запросов в Access.
46. Создание запросов с помощью мастера запросов.
47. Конструктор создания запросов.
48. Структурированный язык создания запросов SQL.
49. Основные операторы языка SQL.
50. Для чего нужны формы в Access, какие они бывают?
51. Элементы управления в формах Access.
52. Изменение параметров формы в конструкторе.
53. Создание отчета в Access, автоотчет, мастер отчета.
54. Применение сервисных средств для работы с базами данных.
55. Взаимодействие базы данных с другими компонентами интегрированной среды Microsoft Office.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Выполнить задания, выданные преподавателем, в текстовом процессоре MS Word.
 2. Выполнить задания, выданные преподавателем, в электронной таблице MS Excel.
 3. Выполнить задания, выданные преподавателем, в СУБД Access.
 4. Выполнить задания, выданные преподавателем, в программе создания презентаций MS PowerPoint.
 5. Выполнить задания, выданные преподавателем, в программе для создания публикаций Microsoft Publisher.
- Выполнить задания, выданные преподавателем, в программах из группы «Стандартные»: текстовом процессоре WordPad, графическом редакторе Paint, калькуляторе, блокноте и пр.

Найти необходимую информацию в интернете, открыть новостные сайты, сохранить выбранные данные на локальном ПК.

Найти те или иные нормативные документы, касающиеся сервисной деятельности средствами СПС «Консультант ПЛЮС».

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОПК-1	Информатика – 1,2,3 семестр; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр; Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Краеведение – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Библиография – семестр
ПК-3	Математика – 1,2,4 семестр; Информатика - 1,2,3 семестр; Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 5,6 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Риски и страхование в сервисе - 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр;

	<p>Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Краеведение - 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Учебная практика - 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр</p>
<i>ПК-5</i>	<p>Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Экологический туризм - 1 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр</p>
<i>ПК-6</i>	<p>Сервисная деятельность - 5 семестр; Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Организация персональных продаж в сервисе - 5 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса - 5,6 семестр; Технологический практикум - 3 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Экологический туризм - 1 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Производственная практика - 6,8 семестр</p>
<i>ПК-7</i>	<p>Сервисология - 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр;</p>

	<p>Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр</p>
<i>ПК-10</i>	<p>Математика - 1,2,4 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 6,5 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр</p>
<i>ПК-12</i>	<p>Математика – 1-4 семестры Информатика – 1, 2, 3 семестры Сервисная деятельность – 5 семестр Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры Статистика в профессиональной деятельности – 5, 6</p>

	<p>семестры</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр</p> <p>Технологические основы социокультурного сервиса - 5, 6 семестры</p> <p>Технологический практикум – 3 семестр</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>(а) Электронная торговля– 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр</p> <p>(а) Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр</p> <p>Технологии и организация развлечений - 8 семестр</p> <p>(а) Гостиничный бизнес– 8 семестр</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр</p> <p>(а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр</p> <p>(а) Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр</p> <p>Преддипломная практика - 8 семестр</p>
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-1	<p><i>знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия информации; основных принципов и правил её хранения, обработки и представления; истории развития информации и вычислительной техники; общих принципов построения и работы вычислительных устройств; аппаратного обеспечения персонального компьютера; программного обеспечения персонального компьютера; основ защиты информации в вычислительных устройствах и сетях; - особенностей хранения информации на различных по типам устройствах памяти; приёма и правил обработки текстовой, 	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> (поверхностно) об информации; основных принципах и правилах её хранения, обработки и представления; кратко об истории развития информации и вычислительной техники; сущность принципов построения и работы вычислительных устройств; пороговый минимум о аппаратном и программном обеспечении персонального компьютера; об основах защиты информации в вычислительных устройствах и сетях; имеет поверхностное представление об особенностях хранения информации на различных по типам устройствах памяти; простейшие приёмы и правила обработки текстовой, числовой, графической и мультимедийной информации; поверхностно знает о назначении и основных технических характеристиках основных блоков и устройств персонального компьютера; об операционных системах, системах обработки текстов, системах машинной графики, табличных процессорах, базах данных и системах управления базами данных, вычислительных средах, компьютерных вирусах и приемах борьбы с ними;</p> <p><i>умеет</i> соблюдать основные требования информационной безопасности; использовать стандартное программное обеспечение для профессиональной деятельности; использовать</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>

	<p>числовой, графической и мультимедийной информации; назначения и основных технических характеристик основных блоков и устройств персонального компьютера; основных уровней программного обеспечения, их основных характеристик и назначения;</p> <p>- основных понятий об информационных процессах и принципах их организации, системах программирования, операционных системах, системах обработки текстов, системах машинной графики, табличных процессорах, базах данных и системах управления базами данных, вычислительных средах, компьютерных вирусах и приемах борьбы с ними; назначения и возможностях базового и прикладного программного обеспечения;</p> <p>умения:</p> <p>- работать с информацией расположенной на персональном компьютере (файловой структурой) с помощью системного и стандартного программного обеспечения; использовать программное обеспечение общего назначения в профессиональной деятельности (на примере офисных пакетов); соблюдать основные требования информационной безопасности;</p> <p>- использовать стандартное программное обеспечение для профессиональной деятельности;</p>	<p>основные пакеты прикладных программ (на примере офисных пакетов);</p> <p><i>владеет</i> основными методами и рациональными приёмами сбора, хранения и представления научной, деловой и сервисной информации; основными методами обработки текстовой, числовой и мультимедийной информации;</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> (хорошо) об основных принципах и правилах хранения, обработки и представления информации; об истории развития информации и вычислительной техники; о общих принципах построения и работы вычислительных устройств; о аппаратном и программном обеспечении персонального компьютера; об основах защиты информации в вычислительных устройствах и сетях; особенности хранения информации на различных по типам устройствах памяти; о приёмах и правилах обработки текстовой, числовой, графической и мультимедийной информации; о назначении и основных технических характеристиках основных блоков и устройств персонального компьютера; об операционных системах, системах обработки текстов, системах машинной графики, табличных процессорах, базах данных и системах управления базами данных, вычислительных средах, компьютерных вирусах и приемах борьбы с ними; о назначении и возможностях базового и прикладного программного обеспечения;</p> <p><i>умеет</i> работать с информацией расположенной на персональном компьютере (файловой структурой) с помощью системного и стандартного программного обеспечения; использовать программное обеспечение общего назначения в профессиональной деятельности (на примере офисных пакетов); соблюдать основные требования информационной безопасности; использовать стандартное программное обеспечение для профессиональной деятельности; использовать основные пакеты прикладных программ (на примере офисных пакетов);</p> <p><i>владеет</i> различными методами и рациональными приёмами сбора, хранения и представления научной, деловой и сервисной информации; различными методами обработки текстовой, числовой и мультимедийной информации;</p> <p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> (на высоком уровне) основные принципы и правила хранения, обработки и представления информации; широко знает историю развития информации и вычислительной техники; отлично знает о аппаратном и программном обеспечении персонального компьютера; об различных методах защиты информации в вычислительных устройствах и сетях;</p>	<p></p> <p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p> <p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического</i></p>
--	---	---	---

	<p>использовать основные пакеты прикладных программ (на примере офисных пакетов);</p> <p>- пользоваться изучаемыми системными и прикладными программами;</p> <p>использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p><i>навыки:</i></p> <p>- владения основными методами и рациональными приёмами сбора, хранения и представления научной, деловой и сервисной информации;</p> <p>- владения основными методами обработки текстовой информации; основными методами обработки числовой информации; основными методами обработки мультимедийной информации;</p>	<p>особенности хранения информации на различных по типам устройствах памяти; о приёмах и правилах обработки текстовой, числовой, графической и мультимедийной информации; о назначении и основных технических характеристиках основных блоков и устройств персонального компьютера; об операционных системах, системах обработки текстов, системах машинной графики, табличных процессорах, базах данных и системах управления базами данных, вычислительных средах, компьютерных вирусах и приемах борьбы с ними; о назначении и возможностях базового и прикладного программного обеспечения;</p> <p><i>умеет</i> эффективно работать с информацией расположенной на персональном компьютере (файловой структурой) с помощью системного и стандартного программного обеспечения; легко работать с приложениями офисных пакетов; соблюдать требования информационной безопасности; использовать стандартное и специализированное программное обеспечение для профессиональной деятельности; пользоваться изучаемыми системными и прикладными программами; использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p><i>владеет</i> широким спектром методов и рациональными приёмами сбора, хранения и представления научной, деловой и сервисной информации; различными методами обработки текстовой, числовой и мультимедийной информации.</p>	<p><i>задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
ПК-3	<p><i>знания:</i></p> <p>- структуры и специфики технологических процессов в сервисе, сущности и структурных схем основных технологических процессов в сервисе, современных технологий формирования и продвижения услуг, особенностей рекламы и выставочной деятельности;</p> <p><i>умения</i></p> <p>- использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия;</p> <p>организовать производственный процесс; использовать технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия;</p> <p><i>навыки:</i></p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> (поверхностно) сущность и структурные схемы основных технологических процессов в сервисе, современные технологий формирования и продвижения услуг, особенности рекламы и выставочной деятельности;</p> <p><i>умеет</i> использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; организовать производственный процесс;</p> <p><i>владеет</i> основными навыками принятия решений по организации технологических процессов в сервисе.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> (хорошо) структуру, и специфику технологических процессов в сервисе, современные технологий формирования и продвижения услуг, особенности и специфику рекламы и выставочной деятельности;</p> <p><i>умеет</i> правильно использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; организовать производственный процесс; хорошо использовать различные технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия;</p> <p><i>владеет</i> различными навыками принятия</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>

	- владеет навыками принятия решений по организации технологических процессов в сервисе.	решений по организации технологических процессов в сервисе.	
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> (на высоком уровне) структуру и специфику технологических процессов в сервисе, структурные схемы основных технологических процессов в сервисе, отлично разбирается в современных технологиях формирования и продвижения услуг, специфические особенности рекламы и выставочной деятельности; <i>умеет</i> правильно использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; организовать производственный процесс; отлично использовать технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; <i>владеет</i> широким спектром навыков принятия решений по организации технологических процессов в сервисе.	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i>
ПК-5	<i>знания:</i> - структуры и специфики технологических процессов в сервисе, сущности и структурных схем основных технологических процессов в сервисе, современных технологий формирования и продвижения услуг, особенностей рекламы и выставочной деятельности; <i>умения:</i> - организовывать технологические процессы в сервисе, анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать тенденции развития сферы сервиса, определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия; <i>навыки:</i> - навыками принятия решений по организации технологических процессов в сервисе;	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> (поверхностно) структуру технологических процессов в сервисе, сущность основных технологических процессов в сервисе, современные технологии формирования и продвижения услуг, особенности рекламы и выставочной деятельности; <i>умеет</i> определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия; <i>владеет</i> основными навыками принятия решений по организации технологических процессов в сервисе.	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> (хорошо) структуру технологических процессов в сервисе, сущность и структурные схемы основных технологических процессов в сервисе, современные технологии формирования и продвижения услуг, особенности и специфику рекламы и выставочной деятельности; <i>умеет</i> хорошо организовывать технологические процессы в сервисе, анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать тенденции развития сферы сервиса, определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия; <i>владеет</i> различными навыками принятия решений по организации технологических процессов в сервисе;	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> (на высоком уровне) структуру и специфику технологических процессов в сервисе, сущность и структурные схемы технологических процессов в сервисе, современные технологии формирования и	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов</i>

		<p>продвижения услуг, специфические особенности рекламы и выставочной деятельности;</p> <p><i>умеет</i> отлично организовывать технологические процессы в сервисе, анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать и прогнозировать тенденции развития сферы сервиса, определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия;</p> <p><i>владеет</i> широким спектром навыков принятия решений по организации технологических процессов в сервисе;</p>	<p>(презентаций);</p> <p>собеседование;</p> <p>проверка выполнения задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>
ПК-6	<p>знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуры и специфики технологических процессов в сервисе, сущности и структурных схем основных технологических процессов в сервисе, современных технологий формирования и продвижения услуг, особенностей рекламы и выставочной деятельности; - технологии процесса сервиса, критериев выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основ проектирования информационных систем; <p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать технологические 	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> (поверхностно) современные технологий формирования и продвижения услуг, технологии процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации;</p> <p><i>умеет</i> анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать тенденции развития сферы сервиса, использовать технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; пользоваться изучаемыми системными и прикладными программами; использовать базовые информационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p><i>владеет</i> базовыми знаниями, умениями и навыками в использовании информации для анализа и управления сервисным предприятием, в организации производственного процесса и управления, основными методами анализа и планирования деятельности сервисного предприятия, некоторыми навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия;</p>	<p>устный и письменный опрос;</p> <p>проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов</p> <p>(презентаций);</p> <p>собеседование;</p> <p>проверка выполнения задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>
	<p>процессы в сервисе, анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать тенденции развития сферы сервиса, определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; организовать производственный процесс; использовать технологии анализа и планирования 	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> (хорошо) структуру технологических процессов в сервисе, современные технологий формирования и продвижения услуг, особенности и специфику рекламы и выставочной деятельности; технологии процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основы проектирования информационных систем;</p> <p><i>умеет</i> хорошо анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать тенденции развития сферы сервиса, определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия; использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; использовать технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; пользоваться изучаемыми системными и прикладными программами; использовать информационные технологии в</p>	<p>устный и письменный опрос;</p> <p>проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов</p> <p>(презентаций);</p> <p>собеседование;</p> <p>проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>

	<p>деятельности сервисного предприятия;</p> <p>- пользоваться изучаемыми системными и прикладными программами;</p> <p>использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p><i>навыки:</i></p> <p>- навыками принятия решений по организации технологических процессов в сервисе;</p> <p>- владения необходимыми знаниями, умениями и навыками в использовании информации для анализа и управления сервисным предприятием, в организации производственного процесса и управления, методами анализа и планирования деятельности сервисного предприятия, навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия;</p>	<p>профессиональной деятельности;</p> <p><i>владеет:</i> различными навыками принятия решений по организации технологических процессов в сервисе; необходимыми знаниями, умениями и навыками в использовании информации для анализа и управления сервисным предприятием, в организации производственного процесса и управления, различными методами анализа и планирования деятельности сервисного предприятия, навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия;</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> (на высоком уровне) структуру и специфику технологических процессов в сервисе, сущность и структурные схемы основных технологических процессов в сервисе, современные технологий формирования и продвижения услуг, особенности и специфику рекламы и выставочной деятельности; технологии процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основы проектирования информационных систем;</p> <p><i>умеет</i> отлично организовывать технологические процессы в сервисе, оценивать и анализировать научные гипотезы, проекты, тенденции развития сферы сервиса, определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия; правильно и своевременно использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; отлично организовать производственный процесс; использовать различные технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; пользоваться на высоком уровне изучаемыми системными и прикладными программами; использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p><i>владеет:</i> широким спектром навыков принятия решений по организации технологических процессов в сервисе; обширными знаниями, умениями и навыками в использовании информации для анализа и управления сервисным предприятием, в организации производственного процесса и управления, различными методами анализа и планирования деятельности сервисного предприятия, разнообразными навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия;</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
ПК-7	<p><i>знания:</i></p> <p>- структуры и специфики технологических процессов в сервисе, сущности и структурных схем основных технологических процессов в сервисе,</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> (поверхностно) современные технологии формирования и продвижения услуг, сущность рекламы и выставочной деятельности; технологии процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации;</p> <p><i>умеет:</i> пользоваться изучаемыми системными</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование;</i></p>

	<p>современных технологий формирования и продвижения услуг, особенностей рекламы и выставочной деятельности;</p> <p>- технологии процесса сервиса, критериев выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основ проектирования информационных систем.</p> <p><i>умения:</i></p> <p>- использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; организовать производственный процесс; использовать технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия;</p> <p>- пользоваться изучаемыми системными и прикладными программами; использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>- осуществлять выбор ресурсов и технических средств для реализации сервисного обслуживания; планировать технологию производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние внешней и внутренней среды организации.</p> <p><i>навыки:</i></p> <p>- владения необходимыми знаниями, умениями и навыками в использовании информации для анализа и управления сервисным предприятием, в организации производственного процесса и управления, методами анализа и планирования</p>	<p>и прикладными программами; планировать технологию производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние внешней и внутренней среды организации.</p> <p><i>владеет:</i> базовыми знаниями, умениями и навыками в использовании информации для анализа и управления сервисным предприятием, в организации производственного процесса и управления, некоторыми методами анализа и планирования деятельности сервисного предприятия.</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> (хорошо) структуру и специфику технологических процессов в сервисе, сущность и структурные схемы основных технологических процессов в сервисе, современные технологии формирования и продвижения услуг, особенности и специфику рекламы и выставочной деятельности; технологии процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основы проектирования информационных систем.</p> <p><i>умеет</i> правильно использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; использовать различные технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; хорошо пользоваться изучаемыми системными и прикладными программами; использовать информационные технологии в профессиональной деятельности; планировать технологию производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние внешней и внутренней среды организации.</p> <p><i>владеет</i> необходимыми знаниями, умениями и навыками в использовании информации для анализа и управления сервисным предприятием, в организации производственного процесса и управления, различными методами анализа и планирования деятельности сервисного предприятия, навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия, методикой расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, различными методами принятия решений; методами планирования и прогнозирования.</p> <p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> (на высоком уровне) специфику технологических процессов в сервисе, современные технологии формирования и продвижения услуг, особенности и специфику рекламы и выставочной деятельности; технологии процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основы проектирования информационных систем.</p> <p><i>умеет</i> грамотно использовать нормативно-</p>	<p><i>проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p> <p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p> <p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная</i></p>
--	---	--	---

	<p>деятельности сервисного предприятия, навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия;</p> <p>- владения методикой расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, методами принятия решений; методами планирования и прогнозирования.</p>	<p>правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; отлично использовать производственный процесс; использовать различные технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; пользоваться широким спектром системных и прикладных программ; грамотно и рационально использовать информационные технологии в профессиональной деятельности; осуществлять выбор ресурсов и технических средств для реализации сервисного обслуживания; планировать технологию производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние внешней и внутренней среды организации и ее конкурентоспособность.</p> <p><i>владеет:</i> широким спектром знаний, умений и навыков в использовании информации для анализа и управления сервисным предприятием, в организации производственного процесса и управления, разнообразными методами анализа и планирования деятельности сервисного предприятия, навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия; методикой расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, методами принятия решений; методами планирования и прогнозирования.</p>	<p><i>контрольная работа; экзамен</i></p>
ПК-10	<p><i>знания:</i></p> <p>- технологии процесса сервиса, критериев выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основ проектирования информационных систем.</p> <p><i>умения:</i></p> <p>- организовывать технологические процессы в сервисе, анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать тенденции развития сферы сервиса, определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия;</p> <p>- осуществлять выбор ресурсов и технических средств для реализации сервисного обслуживания;</p> <p>планировать технологию</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> (поверхностно) технологию процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации;</p> <p><i>умеет</i> анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать тенденции развития сферы сервиса, определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия;</p> <p><i>владеет:</i> базовой методикой расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, некоторыми методами принятия решений, планирования и прогнозирования.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> (хорошо) технологию процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основы проектирования информационных систем.</p> <p><i>умеет</i> правильно организовывать технологические процессы в сервисе, анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать тенденции развития сферы сервиса, планировать технологию производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние внешней и внутренней среды организации.</p> <p><i>владеет</i> разнообразной методикой расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, методами</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>

	<p>производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние внешней и внутренней среды организации.</p> <p><i>навыки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - владения методикой расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, методами принятия решений; методами планирования и прогнозирования. 	<p>принятия решений; методами планирования и прогнозирования.</p> <p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> (на высоком уровне) технологию процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основы проектирования информационных систем. <i>умеет</i> грамотно организовывать технологические процессы в сервисе, анализировать научные гипотезы, проекты и программы, оценивать тенденции развития сферы сервиса, определять перспективные направления и формировать хозяйственную стратегию сервисного предприятия; осуществлять выбор ресурсов и технических средств для реализации сервисного обслуживания; планировать технологию производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние внешней и внутренней среды организации и ее конкурентоспособность; <i>владеет</i> широким набором методик расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, различными методами принятия решений, планирования и прогнозирования.</p>	
ПК-12	<p><i>знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии процесса сервиса, критериев выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основ проектирования информационных систем. <p><i>умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; организовать производственный процесс; использовать технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; - осуществлять выбор ресурсов и технических средств для реализации сервисного обслуживания; планировать технологию производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние 	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> (поверхностно) технологию процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации; <i>умеет</i> использовать технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; осуществлять выбор ресурсов и технических средств для реализации сервисного обслуживания; <i>владеет</i> базовой методикой расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, методами принятия решений, планирования и прогнозирования.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> (хорошо) технологию процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основы проектирования информационных систем. <i>умеет</i> использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; хорошо организовать производственный процесс; использовать технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; планировать технологию производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние внешней и внутренней среды организации. <i>владеет</i> различными методами расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, методами принятия решений и планирования.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>

	<p>внешней и внутренней среды организации.</p> <p><i>навыки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - владения методикой расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, методами принятия решений; методами планирования и прогнозирования. 	<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> (на высоком уровне) технологию процесса сервиса, критерии выбора ресурсов и технических средств для его реализации; основы проектирования информационных систем.</p> <p><i>умеет</i> грамотно и своевременно использовать нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисного предприятия; правильно организовать производственный процесс; использовать технологии анализа и планирования деятельности сервисного предприятия; осуществлять выбор ресурсов и технических средств для реализации сервисного обслуживания; планировать технологию производства услуги в зависимости от вида предприятия сервиса, анализировать состояние внешней и внутренней среды организации и ее конкурентоспособность.</p> <p><i>владеет</i> широким спектром методик расчета основных параметров технологического процесса на предприятиях сервиса, различными методами принятия решений; методами планирования и прогнозирования.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий и докладов (презентаций); собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
--	--	---	---

Перечень вопросов к экзамену (зачету)

Перечень вопросов к зачету

Второй курс, третий семестр

1. Понятие информационных систем и технологий.
2. Информационно-коммуникационные технологии в сфере сервиса.
3. Классификация информационных технологий.
4. Формирование комплексной информационной системы.
5. Автоматизированные информационные системы (АИС).
6. Интеллектуальные информационные системы.
7. Сферы применения ИТ в администрировании организации.
8. Информационные системы и информационные технологии в управлении.
9. Принципы автоматизации и электронизации учреждений.
10. Цифровые средства оргтехники.
11. История развития ЭВМ.
12. Понятие информации, ее свойства и единицы измерения. Понятие информационного процесса, продукта, ресурса.
13. Формы представления информации и основные технологические процессы ее обработки.
14. Классификация ЭВМ.
15. Базовая конфигурация персонального компьютера.
16. Периферийные устройства ПК. Офисная техника.
17. Внутренние устройства ПК, определение, основные характеристики.
18. Устройства памяти ПК: внутренняя и внешняя память.
19. Основные понятия программного обеспечения. Классификация ПО.
20. Локальные компьютерные сети, назначение, топология сетей.
21. Глобальные компьютерные сети. Типы подключений к глобальной сети Internet. Модемы (внутренние и внешние), их назначение.
22. Сетевые устройства.
23. IP- адреса компьютеров, доменная система имен сети Internet.
24. Основные протоколы передачи данных, используемые в сети Internet?
25. Браузеры, Web-страницы, Web-страницы, URL-адрес

26. Назовите и кратко охарактеризуйте основные службы (сервисы) сети Internet.
27. Протокол передачи данных в сети Internet TCP/IP.
28. Организация запроса и поиска информации в сети Internet с использованием поисковых систем (rambler, yandex, google).
29. Электронная почта, её назначение и предоставляемые возможности. Почтовые ящики.
30. Телеконференции. Понятие и принцип работы с ними.
31. Электросвязь. Основы телефонии.
32. Сотовая связь.
33. Средства связи индивидуального назначения.
34. Беспроводные средства связи.
35. Спутниковая связь и радары.
36. Системы бронирования и резервирования.
37. Российские компьютерные системы бронирования.
38. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.
39. Категории систем электронной коммерции.
40. Платежные системы в интернет. Электронные деньги.
41. Компьютерные вирусы, их классификация и свойства, меры по защите от компьютерных вирусов.
42. Антивирусные программы, их классификация.
43. Текстовый редактор Microsoft Word, его назначение, предоставляемые возможности и основные понятия.
44. Электронная таблица Microsoft Excel, предоставляемые возможности и основные понятия, применение в сфере управления и сервиса.
45. Средства графики в Excel.
46. Программа Microsoft Power Point. Создание презентации, оформление и настройка презентации, показ слайдов.
47. Работа с графикой. Графические редакторы. Векторная и растровая графика.
48. Мультимедийная технология, сферы применения, особенности.

Перечень вопросов к экзамену

Второй курс, четвертый семестр

1. Компоненты базы данных.
2. Функции электронного архива.
3. Сканеры потокового ввода.
4. Очень большие базы данных.
5. Электронные носители информации.
6. Концепция электронного архива.
7. Закон «Об информации, информатизации и защите информации».
8. Закон «Об электронной подписи».
9. Понятие электронного документа.
10. Языки программирования баз данных.
11. Классификация баз данных.
12. Системы управления базами данных (СУБД).
13. Основные аппаратные средства баз данных (БД).
14. Методы доступа к данным.
15. Связи между данными.
16. Типы данных.
17. Понятие атрибута базы данных.
18. Понятие предметной области.
19. История баз данных.
20. История появления и развития электронных архивов.
21. Понятия «запись», «ключ», «сущность».
22. Реляционные базы данных.

23. Сетевые базы данных.
24. Иерархические базы данных.
25. Разработка и продвижение сайта электронного архива.
26. Навигация по сайту, основные рубрики и принцип работы сайта электронного архива.
27. Требования к интерфейсу сайта электронного архива.
28. Понятие база данных и электронный архив.
29. Требования к базам данных.
30. Понятия сбалансированного дерева, сильно ветвящегося дерева, бинарного дерева.
31. Назначение и основные понятия СУБД Microsoft Access.
32. Объекты СУБД Microsoft Access.
33. Понятия поля и записи БД.
34. Этапы проектирования БД.
35. Режимы создания таблицы.
36. Связь между таблицами. Схема данных, ее создание.
37. Типы связей применяемые в Access.
38. Ключевые поля таблицы БД.
39. Типы данных поля таблицы Access.
40. Свойства полей таблицы Access.
41. Типы запросов, применяемые в Access.
42. Создание запросов с помощью мастера запросов.
43. Конструктор создания запросов.
44. Структурированный язык создания запросов SQL.
45. Основные операторы языка SQL.
46. Формы в Access, их виды, способы создания.
47. Элементы управления в формах Access.
48. Изменение параметров формы в конструкторе.
49. Создание отчета в Access, автоотчет, мастер отчета.
50. Применение сервисных средств для работы с базами данных.
51. Взаимодействие базы данных с другими компонентами интегрированной среды Microsoft Office.
52. Справочно-правовая системы (СПС): Консультант ПЛЮС: особенности работы.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Владение основными служебными функциями операционной системы (ОС) Windows: копирование, перемещение, переименование, удаление и др. файлов и папок.
2. Осуществление настроек ОС Windows: изменения фона Рабочего стола, темы, размера пиктограмм, создание ярлыков на Рабочем столе для быстрого открытия программ или папок, файлов.
3. Выполнение заданий, выданных преподавателем, в программах из группы «Стандартные»: текстовом процессоре WordPad, графическом редакторе Paint, калькуляторе, блокноте и пр.
4. Нахождение необходимой информации в интернете и сохранение ее на локальном ПК.
5. Пересылка писем и сообщений с прикреплением файлов через электронную почту.
6. Нарождение тех или иные нормативных документов, касающиеся сервисной деятельности средствами СПС «Консультант ПЛЮС».
7. Расчет показателей, связанных с сервисной деятельностью, средствами электронной таблицы MS Excel.
8. Графический анализ информации, связанной с сервисной деятельностью в программе MS Excel.
9. Создание базы данных для предприятий (организаций) сервиса средствами СУБД Access.

10. Создание презентаций средствами программы MS PowerPoint.
11. Создание визитных карточек средствами программы Microsoft Publisher.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Абрамян, М.Э. Практикум по информатике для гуманитариев. Работа с текстовыми документами, электронными таблицами и базами данных в системе Microsoft Office: практикум / М.Э. Абрамян. - М.; Ростов н/Д: Дашков и К; Академцентр, 2010. - 288 с.
2. Ветитнев, А.М. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учеб. пособие / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - М.: ФОРУМ, 2010. - 400 с.
3. Есаулова С. П. Информационные технологии в туристической индустрии: учеб. пособие / С.П. Есаулова. - М.: Дашков и К, 2012. - 152 с.
4. Информатика. Базовый курс: учебник / ред. С.В. Симонович. - 2-е изд. - СПб.: ПИТЕР, 2010. - 640 с.: ил.
5. Информатика: базовый курс: учеб. для вузов / ред. С.В. Симонович. - 3-е изд. - СПб.: ПИТЕР, 2014. - 640 с.: ил.
6. Информатика: базовый курс: учеб. для вузов / ред. С.В. Симонович. - 3-е изд. - СПб.: ПИТЕР, 2011. - 640 с.: ил.
7. Калабухова, Г.В. Компьютерный практикум по информатике. Офисные технологии: учеб. пособие / Г.В. Калабухова, В.М. Титов. - М.: ИНФРА-М; ФОРУМ, 2011. - 336 с.: ил.
8. Кузин, А.В. Базы данных: учеб. пособие для студ. вузов / А.В. Кузин, С.В. Левонисова. - 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2010. - 320 с.
9. Петров П.К. Информационные технологии в физической культуре и спорте: учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования / П.К. Петров. – 3-е изд., стер. – М.: Академия, 2013. – 288 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Ветитнев, А.М. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учеб. пособие / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - М.: ФОРУМ, 2010. - 400 с.
2. Кузин А.В. Базы данных: учеб. пособие для студ. вузов / А.В. Кузин, С.В. Левонисова. - 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2010. - 320 с.
3. Мотов, В.В. Word, Excel, Powerpoint : учеб. пособие / В.В. Мотов. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 206 с.
4. Морозов, М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учеб. для студ. вузов / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - 6-е изд., перераб. - М.: Академия, 2008. - 240 с.
5. Цветкова, А.В. Информатика и информационные технологии: конспект лекций / А.В. Цветкова. - М.: ЭКСМО, 2008. - 192 с.
6. Кашина И.А. Информационно-правовые системы в экономической деятельности / И.А. Кашина, В.К. Кашин, Д.Ю. Нечаев, Ю.В. Чекмарев. – М.: ДМК Пресс, 2009. – 128с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Видеосамоучитель Office 2013 (Word, Excel, Access, Outlook, PowerPoint) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rutracker.org/forum/viewtopic.php>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.
2. Баловсяк Н.В. Видеосамоучитель Office 2013 (+CD) [Электронный ресурс] / Н.В. Баловсяк. – Режим доступа: <http://www.iworld.ru/attachment.php>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.
3. Днепров А.Г. Видеосамоучитель Access 2013 [Электронный ресурс] / А. Г. Днепров. - Режим доступа: <http://www.computerbooks.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

4. Днепров А.Г. Видеосамоучитель Excel 2013 [Электронный ресурс] / А. Г. Днепров. - Режим доступа: http://litvik.ru/2/13/uchebniki_manuals/50446-aleksandr-dneprov-videosamouchitel-excel-2013.html/ - Загл. с экрана. – Яз. рус.

5. Днепров А.Г. Видеосамоучитель Word 2013 [Электронный ресурс] / А. Г. Днепров. - Режим доступа: http://midge.ucoz.ru/load/videokursy/videokurs_videosamouchitel_word_2013 - Загл. с экрана. – Яз. рус.

6. Информационные технологии управления: Теория и практика финансового анализа, инвестиции, менеджмент [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cfin.ru/>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

7. Информационные технологии управления: Управление предприятием. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.i2r.ru/>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

8. Компания 1С [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.1c.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

9. Компания АйТи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.it.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

10. Компания SAP [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sap.com>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

11. Корпорация «Галактика» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.galaktika.ru/>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции и при подготовке к практическим занятиям

В ходе лекционных занятий рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала. Обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие. Готовясь к докладу (презентации) или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления.

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Краткие рекомендации по тем видам самостоятельной работы, которые могут быть использованы при изучении данного курса. К таким видам относятся:

- работа над лекционным материалом;
- работа над учебными пособиями, монографиями, научной периодикой;
- изучение и конспектирование нормативного материала;
- подготовка к практическим занятиям;
- написание рефератов;
- подготовка докладов (презентаций);
- подготовка к тестированию;
- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к экзамену (зачету).

Рассмотрим некоторые из них подробнее.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых нормативных и монографических работ, их реферирования, подготовки докладов и

презентаций. Особенно это актуально при использовании новых форм обучения: семинаров-конференций, коллоквиумов, деловых игр и т.п.

Подготовка к тестированию требует от студента проработки и изучения всех вопросов, касающихся темы тестирования.

Подготовка к контрольным работам обязывает студента выполнить ряд заданий, предложенных преподавателем по заданной теме в соответствующей программе.

В процессе организации самостоятельной работы большое значение имеют консультации с преподавателем, в ходе которых можно решить многие проблемы изучаемого курса, уяснить сложные вопросы.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками;

для проведения практических занятий – компьютерный класс на 12 посадочных мест, ПК с необходимым программным обеспечением и возможностью подключения к сети Internet:

1. Операционная система Windows 7
2. Пакет Microsoft Office 2007, 2010 или 2013:
 - Microsoft Word 2007, 2010 или 2013
 - Microsoft Excel 2007, 2010 или 2013
 - Microsoft Access 2007, 2010 или 2013
 - Microsoft PowerPoint 2007, 2010 или 2013
 - Microsoft Publisher 2007, 2010 или 2013
3. Internet Explorer 7
4. Антивирус Касперского
5. Архиватор WinRar
6. СПС «Консультант ПЛЮС»

3.28. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Статистика в профессиональной деятельности» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор - разработчик: Пузыня Татьяна Алексеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<ul style="list-style-type: none"> - основ статистики для оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах экономики; -способов отбора в выборочную совокупность на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; - систем органов и задачи статистики при изучении информации, характеризующей отечественный опыт в сервисной деятельности; - сводки и группировки; видов сводки; задач и видов группировок; видов группировочных признаков при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - сущности и видов абсолютных величин, единиц измерения; относительных величинах и формах их выражения; видах относительных величин при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; - видов и форм взаимосвязей; основных приемов изучения взаимосвязей показателей; методики расчета коэффициентов тесноты связи при интерпретации результатов анализа финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия; 	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-1</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-10</p> <p>ПК-12</p> <p>ПК-14</p>
Умений:	<ul style="list-style-type: none"> - рассчитывать показатели выборочного наблюдения при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах экономики; - рассчитывать средние величины и показатели вариации с применением информационно-коммуникационных технологий; - определять характер и направления связи между факторами при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; 	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-1</p> <p>ПК-3</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - рассчитывать абсолютные и относительные показатели при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - определять тенденции изменения исследуемых явлений во времени и в пространстве при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; - выделять в агрегатном индексе индексируемую величину и вес при интерпретации результатов анализа финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия; 	<p>ПК-10</p> <p>ПК-12</p> <p>ПК-14</p>
Навыко в и/или опыта деятельности:	<ul style="list-style-type: none"> - владения основами статистических знаний для формирования оценки финансовых результатов деятельности; -применения информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности; - применения методов обработки результатов исследований с использованием методов статистики, информационных технологий, формулирования и представления обобщения и выводов при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; - проведения научного анализа результатов исследований и использования их в практической деятельности при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - применения принципов и методов статистики при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; - расчета основных показателей финансовых результатов хозяйственной деятельности сервисного предприятия. 	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-1</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-10</p> <p>ПК-12</p> <p>ПК-14</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе (5, 6 семестры) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт и экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Математика», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика», «Методы научных исследований в

сфере сервиса», «Информационные системы в сфере сервиса», «Социально-культурная деятельность», «Экономика социально-культурной деятельности».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
			1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		108					54	54		
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		50					28	22		
<i>Семинары</i>		58					26	32		
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>										
<i>Самостоятельная работа студента</i>		108					54	54		
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	216					108	108		
	<i>зачетные единицы</i>	6					3	3		

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема или раздел	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
	Раздел 1. Общая теория статистики	36	40	80	156
1	Предмет, метод и задачи статистики	4	4	10	18
2	Статистическое наблюдение	4	4	10	18
3	Сводка и группировка статистических данных	4	4	10	18
4	Абсолютные и относительные величины	4	4	10	18
5	Средние величины в статистике	4	4	4	12

6	Показатели вариации	2	2	4	8
7	Ряды распределения	2	2	4	8
8	Выборочное наблюдение	2	2	4	8
9	Ряды динамики и их применение в анализе социально-экономических явлений	2	4	6	12
10	Индексный метод анализа	2	4	6	12
11	Статистическое изучение взаимосвязей социально-экономических явлений	4	4	8	16
12	Статистические методы моделирования и прогнозирования социально-экономических явлений и процессов	2	2	4	8
Раздел 2. Социально-экономическая статистика		14	18	28	60
13	Статистика населения и уровня его жизни	2	2	4	8
14	Статистика национального богатства и условий (факторов) производства	2	2	4	8
15	Статистика результатов производства	2	2	4	8
16	Статистика продукции, доходов и валовой добавленной стоимости	2	2	4	8
17	Статистика рынка продукции, средств производства и труда	2	2	4	8
18	Статистика предприятий	2	4	4	10
19	Методология национального счетоводства и макроэкономических расчетов	2	4	4	10
ИТОГО (в часах)		50	58	108	216

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

Для студентов третьего курса пятого семестра

1. Понятие, предмет, задачи статистики.
2. Направления статистики. Объект изучения статистики.
3. Основные понятия статистики. Методы статистики.
4. Статистическое наблюдение. Формы, виды, способы наблюдения.
- 5.2 вида контроля статистических ошибок. Способы достоверности статистических данных.
6. Сводка статистических данных.
7. Группировка статистических данных. Виды.
8. Выбор группировочных признаков.
9. Принципы построения статистических показателей.
10. Абсолютные статистические величины.

11. Относительные величины. Классификация относительных величин.
12. Средние величины.
13. Понятие вариации, размах вариации, пути отклонения.
14. Понятие и виды ряда динамики.
15. Показатели изменения уровня ряда.
16. Анализ динамики социально-экономических систем.
17. Понятие, методы статистического прогнозирования.
18. Понятие об индексах, виды индексов.
19. Орган статистики. Объект изучения статистики. Направления статистики.
20. Понятие статистики. Задачи, функции статистики.

Для студентов третьего курса шестого семестра

1. Предметная область статистической науки. Предмет социальной статистики, медицинской статистики, статистики труда.
2. Возникновение статистики как науки
3. Понятие о статистическом методе
4. Организация статистики в РФ
5. Понятие о статистическом наблюдении
6. Этапы, формы, виды и способы статистического наблюдения
7. Классификация и группировка как метод обработки и анализа первичной статистической информации
8. Основные приемы построения и выполнения группировки
9. Виды группировок. Статистическая таблица
10. Понятие абсолютного показателя. Виды абсолютных показателей
11. Относительные показатели. Их роль и типология
12. Понятие средней величины. Область применения средних величин в статистическом исследовании
13. Виды средних величин и методы их расчета
14. Структурные характеристики выборочной совокупности. Мода и медиана
15. Средние степенные характеристики выборочной совокупности
16. Понятие вариации. Размах выборки
17. Понятие вариации. Среднее линейное отклонение
18. Понятие вариации. Дисперсия
19. Дисперсия и среднее квадратическое отклонение
20. Коэффициент вариации
21. Временные ряды в статистических наблюдениях. Хронологическая средняя
22. Скользящая средняя временного ряда для четного и нечетного числа сезонов
23. Расчет сезонных колебаний и тренда временного ряда
24. Сущность корреляционной связи
25. Коэффициент линейной корреляции Пирсона
26. Коэффициент ранговой корреляции Спирмена
27. Понятие о выборочном наблюдении. Виды выборки. Способы формирования выборки
28. Понятие о данных в генеральной совокупности. Методы распространения выборочного наблюдения на генеральную совокупность
29. Статистические графики и диаграммы
30. Основные понятия регрессионного анализа. Парная линейная регрессия

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Объем продаж компании Samsung Electronics в первом полугодии 2010 г. составил 250 млн. долл. В целом же компания планирует реализовать товаров на 600 млн. долл.

Вычислить относительные показатели плана на второе полугодие.

2. Фирма согласно плану должна была выпустить продукции в течение квартала на сумму 200 тыс. руб. Фактически же выпустила продукции на 220 тыс. руб. Определить степень выполнения плана выпуска продукции фирмой за квартал.

3. Производительность труда в промышленности региона по плану на 2014 г. должна была возрасти на 2,9%. Фактически производительность труда увеличилась на 3,6%. Определить степень выполнения плана по производительности труда регионом.

4. Число телефонных станций в России в 2014 г. составило 34,3 тыс., а в 2013г- 34,5 тыс. Определить относительную величину динамики.

5. Имеются данные о производстве некоторых видов промышленной продукции в Российской Федерации в натуральном выражении в 2008 г.: стиральные машины, тыс. шт. - 852; электропылесосы, тыс. шт. - 445; электроутюги, тыс. шт. - 697. Требуется определить относительные показатели уровня экономического развития, зная, что численность постоянного населения России на начало 2008 г. составила 146,7 млн. чел. и на начало 2009 г. - 146,3 млн. чел.

6. Среднегодовая численность постоянного населения Российской Федерации в 2008 г. составила 146,5 млн. чел., численность врачей всех специальностей - 682 тыс. Определить число врачей, приходящихся на каждые 10000 чел. населения.

7. Производительность труда в промышленности региона по плану на 2009 г. должна была возрасти на 2,9%. Фактически производительность труда увеличилась на 3,6%. Определить степень выполнения плана по производительности труда регионом.

Примерная тематика рефератов

Для студентов третьего курса пятого семестра

1. Понятие статистики. Статистика как наука.
2. Особенности предмета статистики. Статистическая методология.
3. Основные задачи и принципы организации государственной статистики в РФ.
4. Статистическое наблюдение: определение, этапы проведения. Формы статистического наблюдения.
5. Виды и способы статистического наблюдения.
6. Программно — методологические вопросы статистического наблюдения.
7. Организационные вопросы статистического наблюдения. Ошибки статистического наблюдения.
8. Понятие статистической сводки и группировки. Виды статистических группировок.
9. Статистическая группировка: принцип выбора группировочного признака, образование групп и интервалов.
10. Статистические ряды распределения.
11. Статистические показатели: определение, формы выражения, виды.
12. Абсолютные показатели.
13. Относительные показатели.
14. Статистические графики.
15. Средние величины: сущность и значение.
16. Средняя арифметическая и ее свойства.
17. Средняя гармоническая, средняя геометрическая.
18. Структурные средние величины: мода и медиана.
19. Понятие вариации и ее значение. Показатели вариации.
20. Дисперсия: свойства и методы расчета.
21. Виды дисперсий и закон сложения дисперсий.
22. Статистические ряды динамики: определение, структура, виды, правила построения.
23. Показатели анализа рядов динамики.
24. Основные приемы обработки и анализа рядов динамики.

25. Экономические индексы: понятие, классификация.
26. Индивидуальные индексы: понятие, основные виды.
27. Сводные (общие) индексы: понятие, основные виды, их взаимосвязи.
28. Индексы структурных сдвигов и индексы пространственно — территориального сопоставления.
29. Выборочное наблюдение: понятие, значение, характеристики.
30. Ошибка выборочного наблюдения.
31. Выборочное наблюдение: определение необходимого объема выборки.
32. Национальное богатство и национальное имущество
33. Понятие и задачи статистики основных фондов.
34. Показатели наличия и структуры основных производственных фондов. Классификация основных производственных фондов.
35. Виды оценки основных производственных фондов.
36. Показатели состояния и движения основных производственных фондов.
37. Показатели использования основных фондов и фондовооруженности труда.
38. Оборотный капитал и запасы материальных ценностей.
39. Показатели объема и структуры запасов материальных ценностей.
40. Показатели использования запасов материальных ценностей.

Для студентов третьего курса шестого семестра

1. Население как объект статистического изучения. Основные группировки населения.
2. Определение численности населения и его плотности.
3. Статистическое изучение естественного движения населения.
4. Статистическое изучение миграции населения: сущность, виды, основные показатели.
5. Определение численности населения на перспективу.
6. Содержание и задачи статистики труда.
7. Статистика занятости и безработицы.
8. Классификация населения по статусу занятости.
9. Определение численности и состава занятых лиц.
10. Статистическое изучение использования рабочего времени: фонды рабочего времени.
11. Показатели использования рабочего времени.
12. Общие принципы определения продукции отдельных отраслей экономики.
13. Методы определения показателей продукции промышленности.
14. Методы определения показателей продукции строительства.
15. Методы определения показателей продукции транспорта.
16. Методы определения показателей продукции торговли.
17. Статистическое изучение производительности труда: определение, основные показатели и методы расчета.
18. Показатели прибыли и рентабельности.
19. Факторный анализ прибыли от реализации продукции товаров и услуг.
20. Анализ факторов рентабельности.
21. Общее понятие о системе показателей уровня жизни населения.
22. Статистические показатели доходов населения.
23. Основные направления статистического изучения расходов населения и потребления материальных благ и услуг.
24. Характеристика СНС (Системы национальных счетов).
25. Определение, принципы построения и структура основных счетов СНС.
26. Использование СНС в макроэкономическом анализе и прогнозировании.

27. Статистическая информация, ее значение и задачи в экономико-статистическом исследовании экономической деятельности.
28. Особенности сбора и обработки статистической информации в современных условиях.
29. Понятие о статистических показателях, их значение и основные функции в экономико-статистическом исследовании.
30. Классификация статистических показателей.
31. Основные вопросы организации статистической отчетности.
32. Особенности организации статистической отчетности на современном этапе.
33. Статистическое изучение вариации в рядах распределения.
34. Дисперсия, коэффициент вариации, определение степени вариации для сгруппированных данных.
35. Виды дисперсий, методика их расчета и условия применения в экономико-статистическом анализе.
36. Статистические показатели динамики.
37. Особенности изучения рядов динамики относительных и средних показателей.
38. Статистическое изучение рядов динамики с периодическими колебаниями их уровней.
39. Статистические методы выявления и измерения периодических колебаний в рядах динамики.
40. Общая тенденция (тренд) ряда динамики.
41. Статистические методы выявления и математической оценки тренда.
42. Основные модели общей тенденции рядов динамики.
43. Статистические методы прогнозирования в рядах динамики, условия краткосрочного статистического прогнозирования конъюнктуры рынка товаров и услуг.
44. Индексный метод изучения динамики среднего уровня.
45. Индекс физического объема, способы вычисления, условия применения в экономическом анализе.
46. Индексы цен, их экономическое содержание.
47. Способы определения суммы экономического эффекта от изменения цены.
48. Взаимосвязи индексов товарооборота.
49. Выявление роли факторов динамики сложных явлений.
50. Основные задачи и условия применения корреляционно-регрессионного метода анализа статистических связей социально-экономических явлений.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции и	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-2	Математика – 2,3 семестры Маркетинг в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Экономика – 3 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр

	<p>Электронная торговля – 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр</p> <p>Риски и страхование в сервисе – 7 семестр</p> <p>Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр</p> <p>Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестры</p> <p>Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ОПК-1	<p>Информатика – 1,2,3 семестры</p> <p>Сервисология – 3 семестр</p> <p>Сервисная деятельность – 5 семестр</p> <p>Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр</p> <p>Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестры</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры</p>
ПК-3	<p>Математика – 2,3 семестры</p> <p>Информатика – 1,2,3 семестры</p> <p>Сервисология – 3 семестр</p> <p>Сервисная деятельность – 5 семестр</p> <p>Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр</p> <p>Маркетинг в сервисе – 4 семестр</p> <p>Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр</p> <p>Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестры</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр</p> <p>Риски и страхование в сервисе – 7 семестр</p> <p>Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр</p> <p>Технологии и организация развлечений – 8 семестр</p> <p>Гостиничный бизнес – 8 семестр</p> <p>Краеведение – 1 семестр</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестры</p> <p>Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-10	<p>Математика – 2,3 семестры</p> <p>Менеджмент в сервисе – 4 семестр</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр</p> <p>Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр</p> <p>Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестры</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр</p>

	<p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр</p> <p>Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр</p>
ПК-12	<p>Математика – 2,3 семестры</p> <p>Информатика – 1,2,3 семестры</p> <p>Сервисная деятельность – 5 семестр</p> <p>Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр</p> <p>Менеджмент в сервисе – 4 семестр</p> <p>Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр</p> <p>Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр</p> <p>Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестры</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр</p> <p>Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр</p> <p>Технологический практикум – 3 семестр</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Электронная торговля – 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг -</p> <p>– 5 семестр</p> <p>Технологии и организация развлечений – 8 семестр</p> <p>Гостиничный бизнес – 8 семестр</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр</p> <p>Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр</p> <p>Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-14	<p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр</p> <p>Экономика – 3 семестр</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр</p>

	Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр
--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК - 2	<p>знания основ статистики для оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах экономики;</p> <p>умения рассчитывать показатели выборочного наблюдения при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах экономики;</p> <p>навыки владения основами статистических знаний для формирования оценки финансовых результатов деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые категории и понятия статистики для оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах экономики;</p> <p><i>умеет</i> рассчитывать показатели выборочного наблюдения при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах экономики;</p> <p><i>владеет</i> простейшими навыками применения основ статистических знаний для формирования оценки финансовых результатов деятельности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные категории и понятия статистики для оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах экономики;</p> <p><i>умеет</i> рассчитывать показатели выборочного наблюдения при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах экономики;</p> <p><i>владеет</i> основами статистических знаний для формирования оценки финансовых результатов деятельности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>

		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр основных категорий и понятий статистики для оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах экономики; <i>умеет</i> в совершенстве рассчитывать показатели выборочного наблюдения при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах экономики; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков использования основ статистических знаний для формирования оценки финансовых результатов деятельности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>
ОПК-1	<p><i>знания</i> способов отбора в выборочную совокупность на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p><i>умения</i> рассчитывать средние величины и показатели вариации с применением информационно-коммуникационных технологий;</p> <p><i>навыки</i> применения информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> некоторые способы отбора в выборочную совокупность на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p><i>умеет</i> частично рассчитывать средние величины и показатели вариации с применением информационно-коммуникационных технологий;</p> <p><i>владеет</i> стандартными навыками применения информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>

	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные способы отбора в выборочную совокупность на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; <i>умеет</i> рассчитывать средние величины и показатели вариации с применением информационно-коммуникационных технологий; <i>владеет</i> навыками применения информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр способов отбора в выборочную совокупность на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; <i>умеет</i> уверенно рассчитывать средние величины и показатели вариации с применением информационно-коммуникационных технологий; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков применения информационно-</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>

		коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности.	
ПК-3	<p>знаний систем органов и задачи статистики при изучении информации, характеризующей отечественный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>умений определять характер и направления связи между факторами при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>навыков применения методов обработки результатов исследований с использованием методов статистики, информационных технологий, формулирования и представления обобщения и выводов при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> частично содержание и структуру систем органов и задачи статистики при изучении информации, характеризующей отечественный опыт в сервисной деятельности; <i>умеет</i> не в полной мере определять характер и направления связи между факторами при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; <i>владеет</i> простейшими навыками применения методов обработки результатов исследований с использованием методов статистики, информационных технологий, формулирования и представления обобщения и выводов при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> содержание и структуру систем органов и задачи статистики при изучении информации, характеризующей отечественный опыт в сервисной деятельности; <i>умеет</i> уверенно определять характер и направления связи между факторами при</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен

	<p>изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; <i>владеет</i> навыками методов обработки результатов исследований с использованием методов статистики, информационных технологий, формулирования и представления обобщения и выводов при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p>	
	<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> в совершенстве содержание и структуру систем органов и задачи статистики при изучении информации, характеризующей отечественный опыт в сервисной деятельности; <i>умеет</i> в совершенстве определять характер и направления связи между факторами при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; <i>владеет</i> широким спектром навыков применения методов обработки результатов исследований с использованием методов статистики, информационных технологий, формулирования и представления обобщения и выводов при изучении научно-технической информации,</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>

		отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.	
ПК-10	<p>знаний сводки и группировки; видов сводки; задач и видов группировок; видов группировочных признаков при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;</p> <p>умений рассчитывать абсолютные и относительные показатели при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;</p> <p>навыков проведения научного анализа результатов исследований и использования их в практической деятельности при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> общие методологические подходы к определению сводки и группировки; видов сводки; задач и видов группировок; видов группировочных признаков при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <i>умеет</i> частично рассчитывать абсолютные и относительные показатели при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <i>владеет</i> стандартными приемами проведения научного анализа результатов исследований и использования их в практической деятельности при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> методологические подходы к определению сводки и группировки; видов сводки; задач и видов группировок; видов группировочных признаков при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <i>умеет</i> рассчитывать абсолютные и относительные показатели при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <i>владеет</i> навыками проведения научного анализа результатов</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен

		исследований и использования их в практической деятельности при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр методологических подходов к определению сводки и группировки; видов сводки; задач и видов группировок; видов группировочных признаков при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <i>умеет</i> в совершенстве рассчитывать абсолютные и относительные показатели при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <i>владеет</i> современными навыками проведения научного анализа результатов исследований и использования их в практической деятельности при проведении экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен
ПК-12	<p><i>знания</i> сущности и видов абсолютных величин, единиц измерения; относительных величинах и формах их выражения; видах относительных величин при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>умения</i> определять тенденции изменения исследуемых явлений во времени и в пространстве при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> фрагментарно базовые понятия и виды абсолютных величин, единицы измерения; относительные величины и формы их выражения; виды относительных величин при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>умеет</i> частично определять тенденции изменения исследуемых явлений во времени и в пространстве</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен

	<p>процессов, используемых ресурсов; <i>навыки</i> применения принципов и методов статистики при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>владеет</i> базовыми навыками применения принципов и методов статистики при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	
	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> понятия и виды абсолютных величин, единицы измерения; понятия об относительных величинах и формах их выражения; видах относительных величин при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>умеет</i> определять тенденции изменения исследуемых явлений во времени и в пространстве при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>владеет</i> навыками применения принципов и методов статистики при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>		<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> глубоко и в полной мере понятия и виды абсолютных величин, единицы измерения; понятия об относительных</p>		<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка</p>

		<p>величинах и формах их выражения; видах относительных величин при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</p> <p><i>умеет</i> эффективно определять тенденции изменения исследуемых явлений во времени и в пространстве при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</p> <p><i>владеет</i> безупречно навыками применения принципов и методов статистики при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>
ПК-14	<p><i>знания</i> видов и форм взаимосвязей; основных приемов изучения взаимосвязей показателей; методики расчета коэффициентов тесноты связи при интерпретации результатов анализа финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия;</p> <p><i>умения</i> выделять в агрегатном индексе индексируемую величину и вес при интерпретации результатов анализа финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия;</p> <p><i>навыки</i> расчета основных показателей финансовых результатов хозяйственной деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> фундаментальные понятия о видах и формах взаимосвязей, основных приемах изучения взаимосвязей показателей; методику расчета коэффициентов тесноты связи при интерпретации финансовых результатов хозяйственной деятельности сервисного предприятия;</p> <p><i>умеет</i> не в полной мере выделять в агрегатном индексе индексируемую величину и вес при интерпретации финансовых результатов хозяйственной деятельности сервисного предприятия;</p> <p><i>владеет</i> частично навыками расчета основных показателей финансовых результатов хозяйственной</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>

		<p>деятельности сервисного предприятия;</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> понятия о видах и формах взаимосвязей, основных приемах изучения взаимосвязей показателей; методику расчета коэффициентов тесноты связи при интерпретации финансовых результатов хозяйственной деятельности сервисного предприятия; <i>умеет</i> выделять в агрегатном индексе индексируемую величину и вес при интерпретации финансовых результатов хозяйственной деятельности сервисного предприятия; <i>владеет</i> необходимым комплексом навыков практического применения расчета основных показателей финансовых результатов хозяйственной деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> в совершенстве понятия о видах и формах взаимосвязей, основных приемах изучения взаимосвязей показателей; методику расчета коэффициентов тесноты связи при интерпретации результатов анализа финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия; <i>умеет</i> в совершенстве выделять в агрегатном индексе индексируемую величину и вес при интерпретации в совершенстве результатов хозяйственной деятельности сервисного предприятия; <i>владеет</i> в совершенстве</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>

	комплексом практического расчета показателей результатов деятельности предприятия.	навыков применения основных финансовых хозяйственной сервисного	
--	--	--	--

Перечень вопросов к экзамену (зачёту)

Перечень вопросов к зачёту

Для студентов третьего курса пятого семестра

1. Предмет и метод статистики.
2. Программа статистического наблюдения. Статистические формуляры.
3. Статистические наблюдения, формы, виды и способы.
4. Ошибки статистического наблюдения. Контроль достоверности данных.
5. Стадии статистического исследования, их взаимосвязь.
6. Статистический показатель, его понятие и виды.
7. Относительные величины в статистике, их формы выражения, виды.
8. Сущность метода группировок. Применение группировок в социально-экономических исследованиях.
9. Виды статистических группировок.
10. Порядок образования групп и интервалов в статистических группировках.
11. Виды статистических таблиц.
12. Статистические таблицы, их значение и основные элементы.
13. Понятие средней величины в статистике.
14. Классы, виды и формы средних величин.
15. Расчет средней арифметической по сгруппированным данным.
16. «Описательные» или структурные средние (мода и медиана).
17. Вариация признаков, причины ее возникновения и необходимость изучения.
18. Показатели вариации.
19. Значение графических изображений в статистике. Основные элементы и способы построения графиков.
20. Виды рядов динамики. Методика расчета среднего уровня ряда.
21. Показатели динамики.
22. Методика аналитического выравнивания рядов динамики (способом наименьших квадратов).
23. Изучение колеблемости в рядах динамики.
24. Прогнозирование на основе аналитического выравнивания рядов динамики.
25. Понятие об индексах. Задачи решаемые с помощью индексов.
26. Классификация индексов в статистике.
27. Индексы объемных и «качественных» показателей. Обоснование выбора «весов».
28. Индексы переменного и постоянного состава.
29. Индексный анализ изменения стоимости реализованной продукции (товарооборота).
30. Разложение абсолютного прироста стоимости реализованной продукции (стоимости товарооборота) по факторам.
31. Выборочное наблюдение. Сущность выборочного метода и его основные задачи.
32. Виды и способы организации выборочного наблюдения.

33. Методы и задачи статистики в изучении и измерении связей и взаимозависимостей явлений общественной жизни.
34. Задачи решаемые с помощью корреляционного анализа.
35. Множественная корреляция, понятие и ее применение в исследовании взаимосвязей.
36. Агрегатные и «средние» индексы.
37. Формы и виды связей социально-экономических явлений.
38. Правила построения и оформления статистических таблиц.
39. Формы организации статистических наблюдений. Статистические методы анализа связей социально-экономических явлений.
40. Ряды динамики, их виды и правила построения.

Перечень вопросов к экзамену

Для студентов третьего курса шестого семестра

1. Предмет и метод статистики.
2. Программа статистического наблюдения. Статистические формуляры.
3. Статистические наблюдения, формы, виды и способы.
4. Ошибки статистического наблюдения. Контроль достоверности данных.
5. Стадии статистического исследования, их взаимосвязь.
6. Статистический показатель, его понятие и виды.
7. Относительные величины в статистике, их формы выражения, виды.
8. Сущность метода группировок. Применение группировок в социально-экономических исследованиях.
9. Виды статистических группировок.
10. Порядок образования групп и интервалов в статистических группировках.
11. Виды статистических таблиц.
12. Статистические таблицы, их значение и основные элементы.
13. Понятие средней величины в статистике.
14. Классы, виды и формы средних величин.
15. Расчет средней арифметической по сгруппированным данным.
16. «Описательные» или структурные средние (мода и медиана).
17. Вариация признаков, причины ее возникновения и необходимость изучения.
18. Показатели вариации.
19. Значение графических изображений в статистике. Основные элементы и способы построения графиков.
20. Виды рядов динамики. Методика расчета среднего уровня ряда.
21. Показатели динамики.
22. Методика аналитического выравнивания рядов динамики (способом наименьших квадратов).
23. Изучение колеблемости в рядах динамики.
24. Прогнозирование на основе аналитического выравнивания рядов динамики.
25. Понятие об индексах. Задачи решаемые с помощью индексов.
26. Классификация индексов в статистике.
27. Индексы объемных и «качественных» показателей. Обоснование выбора «весов».
28. Индексы переменного и постоянного состава.
29. Индексный анализ изменения стоимости реализованной продукции (товарооборота).
30. Выборочное наблюдение. Сущность выборочного метода и его основные задачи.

31. Виды и способы организации выборочного наблюдения.
32. Методы и задачи статистики в изучении и измерении связей и взаимозависимостей явлений общественной жизни.
33. Агрегатные и «средние» индексы.
34. Формы и виды связей социально-экономических явлений.
35. Правила построения и оформления статистических таблиц.
36. Формы организации статистических наблюдений. Статистические методы анализа связей социально-экономических явлений.
37. Ряды динамики, их виды и правила построения.
38. Изучение сезонных колебаний.
39. Предмет и метод социально-экономической статистики.
40. Предмет и задачи статистики трудовых ресурсов.
41. Показатели численности и состава трудовых ресурсов.
42. Показатели движения (воспроизводства) трудовых ресурсов.
42. Статистическое изучение использования трудовых ресурсов.
44. Показатели использования рабочего времени.
45. Классификация показателей производительности труда.
46. Особенности индексного анализа производительности труда.
47. Натуральные и условно-натуральные индексы производительности труда.
48. «Трудовые» индексы производительности труда.
49. Стоимостные индексы производительности труда.
50. Понятие национального богатства и задачи статистики.
51. Классификация активов, включаемых в состав национального богатства в соответствии с методологией СНС.
52. Натурально-вещественное строение национального богатства.
53. Показатели наличия и движения основных средств.
54. Показатели состава и обеспеченности основными фондами.
55. Показатели состояния и использования основных фондов.
56. Переоценка основных фондов.
57. Фондоотдача и фондоемкость методика анализа динамики.
58. Балансы основных фондов.
59. Показатели использования оборотных средств.
60. Показатели финансовых результатов деятельности предприятия.
61. Показатели прибыли и рентабельности.
62. Особенности индексного анализа прибыли от реализации продукции.
63. Анализ валовой (балансовой) прибыли предприятия.
64. Анализ средней рентабельности.
65. Методика построения индексов цен и область их применения.
66. Понятие издержек производства.
67. Виды себестоимости продукции.
68. Показатели уровня и динамики себестоимости продукции.
69. Статистические методы изучения факторов роста производительности труда.
70. Состав фонда заработной платы и выплат социального характера.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене (зачёте)

1. Решение задач по выделению совокупности в сфере сервиса.
2. Решение задач по цепные и базисные абсолютные приросты, темпы роста и темпы прироста,
3. Вычисление средних показателей динамики в сфере сервиса.
4. Нахождение индекса цен переменного состава, постоянного состава, структурных сдвигов.
5. Изображение на графике корреляционного поля и линии регрессии.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Балдин К.В. Общая теория статистики [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Балдин К.В., Рукусуев А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 312 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5262> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Пожидаева, Е.С. Статистика : учебник для студентов высш. образования / Е.С. Пожидаева. - М. : Академия, 2015. - 272 с.
3. Рафикова Н.Т. Основы статистики [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Рафикова Н.Т.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18824> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Теория статистики [Электронный ресурс]: учебник/ Р.А. Шмойлова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 656 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18846> — ЭБС «IPRbooks», по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Громыко, Г.Л. Теория статистики : практикум / Г.Л. Громыко. - 5-е изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 238 с.
2. Демография и статистика населения [Электронный ресурс]: сборник задач для бакалавров, получающих образование по направлению «Экономика», профиль подготовки «Статистика»/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21883> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Куренков А.М. Статистика [Электронный ресурс]: учебник/ Куренков А.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Перспектива, 2012.— 770 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12751> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Статистика: учеб. для бакалавров / под ред. И.И. Елисеевой. – 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2012. - 558с.
5. Шариков, В.И. Статистика : учеб. пособие / В.И. Шариков. - М. : Советский спорт, 2010. - 239 с

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики
2. <http://www.cbr.ru/statistics/> - Денежно-кредитная и финансовая статистика
3. <http://www.stathelp.ru/> - Статистическая помощь
4. www.intuit.ru/help/user_statistic.html - Интернет Университет информационных технологий
5. <http://www.tever.ru> - Математическая статистика
6. www.finstat.ru/statistika.htm - Книги, учебники по статистике, теории статистики

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального обучения предусматривается выделение в учебных планах ВУЗов времени, отводимого на самостоятельную (внеаудиторную) работу студентов. Главное в её правильной организации – планирование, задаваемое тематическими планами и последовательностью изучения экономических дисциплин. Известно, что в процессе обучения в ВУЗе удельный вес самостоятельной работы достаточно велик. Поэтому для студента крайне важно овладеть её правильной методикой.

Краткие рекомендации по тем видам самостоятельной работы, которые могут быть использованы при изучении данного курса. К таким видам относятся:

- работа над лекционным материалом;
- работа над учебными пособиями, монографиями, научной периодикой;

- изучение и конспектирование нормативного материала;
- подготовка к семинарам;
- написание рефератов;
- подготовка к зачету или экзамену.

Рассмотрим некоторые из них подробнее. Самостоятельная работа начинается до прихода студента на лекцию. Целесообразно использование «системы опережающего чтения», т.е. предварительного прочитывания лекционного материала, содержащегося в учебниках и учебных пособиях, закладывающего базу для более глубокого восприятия лекции. Работа над лекционным материалом включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом. Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, студент имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, студент большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделять поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции: прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установить логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя. При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и рекомендации. Работая над текстом лекции, необходимо иметь под рукой справочные издания: словарь-справочник, энциклопедический экономический словарь, в которых можно найти объяснение многим встречающимся в тексте терминам, содержание которых студент представляет себе весьма туманно, хотя они ему и знакомы.

Свою специфику имеет работа с учебными пособиями, монографиями, периодикой. Перечень вопросов, подлежащих изучению, приведен в учебно-методическом комплексе по данной дисциплине. Не все эти вопросы будут достаточно полно раскрыты на лекциях. Отдельные вопросы будут освещены недостаточно полно или вообще не будут затронуты. Поэтому, проработав лекцию по конспекту, необходимо сравнить перечень поднятых в ней вопросов с тем перечнем, который приведен в указанном источнике по данной теме, и изучить ряд вопросов по учебным пособиям, дополняя при этом конспект лекций. Как видно из примерного тематического плана курса, на сессии будут прочитаны лекции не по всем вопросам курса. Часть тем будет вынесена на самостоятельное изучение студентами, прежде всего с помощью учебных пособий. Следует хорошо помнить, что работа с учебными пособиями не имеет ничего общего со сквозным пограничным чтением текста. Она должна быть направлена на поиски ответов на конкретно поставленные в программе вопросы или вопросы для подготовки к зачету. Работая с учебными пособиями, не следует забывать о справочных изданиях.

Все, сказанное выше, в равной степени относится и к работе в монографической литературе и научной периодикой. При работе над темами, которые вынесены на

самостоятельное изучение, студент должен самостоятельно выделить наиболее важные, узловые проблемы, как это в других темах делалось преподавателем. Здесь не следует с целью экономии времени подходить к работе поверхностно, ибо в таком случае повышается опасность «утонуть» в обилии материала, упустить центральные проблемы. Результатом самостоятельной работы должно стать собственное самостоятельное представление студента об изученных вопросах.

Работа с периодикой и монографиями также не должна состоять из сквозного чтения или просмотра текста. Она должна включать вначале ознакомительное чтение, а затем поиск ответов на конкретные вопросы. Основная трудность для студентов заключается здесь в необходимости-усвоения, понимания и запоминания значительных объемов материала. Эту трудность, связанную, прежде всего, с дефицитом времени, можно преодолеть путем усвоения интегрального алгоритма чтения.

Подготовка к семинарскому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых нормативных и монографических работ, их реферирования, подготовки докладов и сообщений. Особенно это актуально при использовании новых форм обучения: семинаров-конференций, коллоквиумов, деловых игр и т.п. В последнее время все большее распространение получают просмотры видеокассет с записью лекций преподавателя, использование иной аудиовизуальной техники.

В процессе организации самостоятельной работы большое значение имеют консультации с преподавателем, в ходе которых можно решить многие проблемы изучаемого курса, уяснить сложные вопросы. Беседа студента и преподавателя может дать многое - это простой прием получения знаний. Самостоятельная работа носит сугубо индивидуальный характер, однако вполне возможно и коллективное осмысление проблем науки.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

- для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками (для демонстрации учебных видеороликов);
- для проведения лекционных занятий - специально оборудованная аудитория с доской и мелом, мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками (для демонстрации учебных видеороликов);

Автор-разработчик: **Богданова Светлана Вячеславовна, к.п.н., доцент**

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	основ применения коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	ОК -3
	способов самоорганизации и самообразования;	ОК – 5
	особенностей работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;	ПК -11
	содержания должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;	ПК -13
Умений:	применять современные коммуникации в различных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	ОК -3
	применять различные способы самоорганизации и самообразования;	ОК – 5
	организовывать работу в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;	ПК -11
	выполнять должностные обязанности в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;	ПК -13
Навыков и/или опыта деятельности:	применения различных видов коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	ОК -3
	применения различных форм самоорганизации и самообразования;	ОК – 5
	планирования организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;	ПК -11
	выполнения должностных обязанностей в	

	качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.	ПК -13
--	--	--------

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе (4 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: иностранный язык, философия, математика, профессиональная этика и этикет, современные технологии музейного дела, сервисология, дисциплины по физической культуре и спорту: физическая культура (гимнастика), общая психология, русский язык и культура речи, поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность, иностранный язык (профессиональный), речевая коммуникация, деловой и образовательный туризм, экологический туризм, традиции и обычаи народов мира, традиции и обычаи народов России, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве, дисциплины по физической культуре и спорту (элективные дисциплины) – музритмика, легкая атлетика, учебная практика, библиография.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		30				30				
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		14				14				
<i>Семинары</i>		16				16				
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		зачет				зачет				
Самостоятельная работа студента		42				42				
Общая трудоемкость	часы	72				72				
	зачетные единицы	2				2				

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Введение в дисциплину «Технология организации самостоятельной работы»	2	2	6	10
2	Особенности самообразования и самоорганизации самостоятельной работы студентов	2	2	6	10
3	Роль современной коммуникации в сервисе	2	2 К.р.1	6	10
4	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	2	2	6	10
5	Аналитическая работа студентов	2	2	6	10
6	Научно-аналитическая деятельность студентов	2	4 К.р.2	6	12
7	Нормативно-правовое регулирование деятельности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса	2	2	6	10
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

1. Определить этапы алгоритма деятельности студента по выполнению самостоятельной работы.
2. Выявить сущность и принципы самоорганизации самостоятельной работы студентов.
3. Раскрыть основные подходы и правила поиска информации в интернете.
4. Какие этические принципы и нравственные категории следует признать ключевыми для сервисной деятельности?
5. Раскрыть технологические особенности метода конкретных ситуаций.
6. С учетом, каких документов осуществляется оформление письменных самостоятельных работ студентов.
7. Отличительные особенности тарифно-квалификационных характеристик и профессиональных стандартов сотрудников сферы сервиса.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы**Тема 1.**

Определить структуру и содержание процесса формирования профессиональных компетенций.

Тема 2.

Составить схему структурной периодизации самоорганизации самостоятельной работы студентов.

Тема 3.

Раскрыть элементарную схему коммуникации.

Тема 4.

Сущность взаимодействия различных сторон в области сервиса.

Тема 5.

Раскрыть общие требования для написания курсовых работ по экономическим дисциплинам.

Тема 6.

Раскрыть этапы процесса выполнения выпускной квалификационной работы.

Тема 7.

Разработать должностные инструкции на основе тарифно-квалификационных характеристик и/или профессиональных стандартов и действующих нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность сотрудников сферы сервиса.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК -3)	иностраный язык (1-3сем.), профессиональная этика и этикет (3 сем.), русский язык и культура речи (1 сем.), современные технологии музейного дела (1 сем.), социально-культурная деятельность (2 сем.), иностранный язык (профессиональный) (4 сем.), речевая коммуникация (4 сем.), деловой и образовательный туризм (1 сем.), традиции и обычаи народов мира (2 сем.), традиции и обычаи народов России (2 сем.), учебная практика (2, 4 сем.); организация персональных продаж в сервисе (5 сем.), психология делового общения (6 сем.), стилистика деловой речи (5 сем.), производственная практика (6,8 сем.),
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК – 5)	философия (3 сем.), математика (1,2,4 сем.), дисциплины по физической культуре и спорту: физическая культура (гимнастика) (2сем.), общая психология (1 сем.), речевая коммуникация (4 сем.), дисциплины по физической культуре и спорту (элективные

<p>готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК -11)</p> <p>готовностью к выполнению</p>	<p>дисциплины): музритмика, легкая атлетика (2 сем.), библиография (1сем.); психология обслуживания клиентов (6 сем.), практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса (8 сем.), организация персональных продаж в сервисе (5 сем.), креативный менеджмент (7 сем.), производственная практика (6,8 сем.), преддипломная практика (8 сем.),</p> <p>иностраннй язык (1-3 сем.), сервисология (3 сем.), профессиональная этика и этикет (3 сем.), общая психология (1 сем.), русский язык и культура речи (1 сем.), поведение потребителей в сфере услуг (2 сем.), современные технологии музейного дела (1 сем.), социально-культурная деятельность (2 сем.), речевая коммуникация (4 сем.), экологический туризм (1 сем.), деловой и образовательный туризм (1 сем.), современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 сем.), учебная практика (2,4 семестры); сервисная деятельность (5 сем.), организация персональных продаж в сервисе (5 сем.), реклама и связи с общественностью (7,8 сем.), правовое регулирование в социально-культурном сервисе (6,7 сем.), основы управления персоналом в сфере сервиса (7 сем.), психология делового общения (6 сем.), документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом (6 сем.), интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса (7 сем.), электронная торговля (7 сем.), имидж в сфере бизнеса (7 сем.), договоры и гарантийные обязательства при предоставлении и услуг (5 сем.), конфликтология (5 сем.), стилистика деловой речи (5 сем.), риски и страхование в сервисе (7 сем.), страхование физкультурно-спортивных услуг (7 сем.), технологии и организация развлечений (8 сем.), гостиничный бизнес (8 сем.), сетевые формы организации в сфере сервиса (8 сем.), производственная практика (6,8 см.),</p> <p>профессиональная этика и этикет (3 сем.), современные технологии музейного дела (1сем.), современный опыт</p>
---	---

должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса (ПК-13).	предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 сем.), потребителей в сфере услуг (2 сем.), учебная практика (2,4 сем.), сервисная деятельность (5 сем.), психология обслуживания клиентов (6 сем.), практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса (8 сем.), информационные технологии в сервисе и информационная безопасность (5 сем.), реклама и связи с общественностью (7,8 сем.), психология делового общения (6 сем.), документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом (6 сем.), гостиничный бизнес (8 сем.), производственная практика (6,8 см.).
---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК - 3	Знание основ применения коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Пороговый уровень (удовлетворительно): воспроизводит основы применения коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Опрос по теме, зачет.
		Продвинутый уровень (хорошо): знает основы применения коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Опрос по теме, дискуссия в форме диалога, зачет.

Умение применять современные коммуникации в различных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Высокий уровень (отлично): синтезирует особенности коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Опрос по теме, дискуссия в интерактивной форме, зачет.
Пороговый уровень (удовлетворительно): умеет выявить современные коммуникации в различных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Решение учебных задач.
Продвинутый уровень (хорошо): умеет применять современные коммуникации в различных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Решение учебных задач.
Высокий уровень (отлично): умеет творчески использовать современные коммуникации в различных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Решение учебных задач.

	<p>Навык применения различных видов коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): владеет навыками использования различных видов коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	Выполнение заданий поискового характера.
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): владеет навыками применения различных видов коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	Выполнение заданий поискового характера.
		<p>Высокий уровень (отлично): владеет навыками творческого применения различных видов коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	Выполнение заданий поискового характера.
ОК - 5	<p>Знание способов самоорганизации и самообразования</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): воспроизводит способы самоорганизации и самообразования</p>	Опрос по теме, зачет.

	Продвинутый уровень (хорошо): воспроизводит и обосновывает способы самоорганизации и самообразования	Опрос по теме, дискуссия в форме диалога, зачет.
	Высокий уровень (отлично): синтезирует знания о способах самоорганизации и самообразования	Опрос по теме, дискуссия в интерактивной форме, зачет.
Умение применять различные способы самоорганизации и самообразования	Пороговый уровень (удовлетворительно): умеет определить различные способы самоорганизации и самообразования	Выполнение заданий по постановке и разработке частных задач.
	Продвинутый уровень (хорошо): умеет выявить эффективные способы самоорганизации и самообразования	Выполнение заданий по подбору материала.
	Высокий уровень (отлично): умеет применять различные способы самоорганизации и самообразования	Выполнение заданий по подбору и анализу материала.
Навык применения различных форм самоорганизации и самообразования	Пороговый уровень (удовлетворительно): владеет навыками поиска и отбора различных форм самоорганизации и самообразования	Выполнение заданий поискового характера.
	Продвинутый уровень (хорошо): владеет навыками поиска, отбора, анализа и применения различных форм	Выполнение заданий поискового характера.

ПК -11	Знание особенностей работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	самоорганизации и самообразования	
		Высокий уровень (отлично): свободно ориентируется в выборе различных форм самоорганизации и самообразования	Выполнение заданий поискового характера.
		Пороговый уровень (удовлетворительно): выявляет разновидности работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Опрос по теме, зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): выявляет и обосновывает особенности разновидности работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Опрос по теме, зачет
		Высокий уровень (отлично): синтезирует знания особенностей работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Опрос по теме, дискуссия в интерактивной форме, зачет

Умение организовывать работу в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласования вида, формы и объема процесса сервиса

Навык планирования организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса

Пороговый уровень (удовлетворительно): умеет определять цели, задачи и средства организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Решение учебных задач.
Продвинутый уровень (хорошо): умеет определить направления организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Решение учебных задач.
Высокий уровень (отлично): умеет организовывать работу в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Решение учебных задач.
Пороговый уровень (удовлетворительно): имеет опыт применения знаний в ходе организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Защита проектных заданий в интерактивной форме

ПК -13		<p>Продвинутый уровень (хорошо): имеет опыт обобщенного осмысления знаний организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса</p>	Защита проектных заданий в интерактивной форме
		<p>Высокий уровень (отлично): имеет опыт обобщенного осмысления и применения знаний организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса</p>	Защита проектных заданий в интерактивной форме
	Знание содержания должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): воспроизводит особенности содержания должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	Опрос по теме, зачет
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): воспроизводит и раскрывает особенности содержания должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-</p>	Опрос по теме, зачет

	культурного сервиса	
<p><i>Умение</i> выполнять должностные обязанности в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	<p>Высокий уровень (отлично): синтезирует содержания должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса в соответствии с ТКХ или профессиональными стандартами</p>	Опрос по теме, дискуссия в интерактивной форме, зачет
	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): умеет выявить особенности выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	Проектные задания
	<p>Продвинутый уровень (хорошо): умеет раскрыть и проанализировать выполнение должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	Проектные задания
	<p>Высокий уровень (отлично): умеет раскрыть и проанализировать должностные обязанности в</p>	Проектные задания

<p>Навык выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	<p>качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса различных организационно-правовых форм хозяйствования</p>	
	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): имеет опыт применения знаний в ходе выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	<p>Выполнение заданий в интерактивной форме.</p>
	<p>Продвинутый уровень (хорошо): имеет опыт обобщенного осмысления и применения знаний в ходе выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса различных организационно-правовых форм хозяйствования</p>	<p>Выполнение заданий в интерактивной форме.</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): имеет опыт целевого подхода выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на</p>	<p>Выполнение заданий в интерактивной форме.</p>

		предприятиях социально- культурного сервиса различных организационно- правовых форм хозяйствования	
--	--	--	--

Перечень вопросов к зачёту

1. Понятие «самостоятельная работа», ее виды и принципы организации.
2. Модель деятельности преподавателя по управлению самостоятельной работы студентов.
3. Алгоритм деятельности студента по выполнению самостоятельной работы.
4. Организация самостоятельной работы студентов в контексте компетентностного подхода.
5. Сущность и принципы самоорганизации самостоятельной работы студентов.
6. Основные принципы самоорганизации СРС.
7. Методы и формы самоорганизации самостоятельной работы студентов.
8. Структурная периодизация самоорганизации СРС.
9. Значение учебно-методической литературы для самоорганизации самостоятельной работы студентов.
10. Особенности подготовки эссе, реферата, доклада, рецензии.
11. Процесс коммуникации.
12. Переход к мультимедийной коммуникационной системе.
13. Коммуникативные особенности современного общества.
14. Развитие компьютерных технологий.
15. Подбор и изучение научной литературы при подготовке письменных работ.
16. Поиск информации в интернете – основные подходы и правила.
17. Правила подготовки презентации результатов исследования.
18. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
19. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.
20. Социально-культурная сфера и кодекс профессиональной этики работников обслуживания.
21. Современные корпоративные коммуникации.
22. Аналитическая деятельность.
23. Курсовая работа.
24. Особенности написания курсовой работы по экономическим дисциплинам.
25. Практика.
26. Метод конкретных ситуаций.
27. Выпускная квалификационная работа.
28. Написание научной статьи.
29. Проектная работа.
30. Оформление письменных самостоятельных работ студентов.
31. Использование системы «Антиплагиат.Вуз».
32. Роль информации в процессе образования и формирования компетенций будущего профессионала.
33. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01. Сервис – нормативно-правовой документ, определяющий требования к характеристике профессиональной деятельности выпускников.

34. Тарифно-квалификационные характеристики и профессиональные стандарты работников сферы сервиса как основа определения должностных обязанностей сотрудников сервиса.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

1. Раскрыть последовательность структуры изложения материала учебно- и научно-исследовательской работы студента на примере курсовой работы или выпускной квалификационной работы (по заданию преподавателя).

2. Охарактеризовать правила подготовки презентации результатов исследования.

3. Перечислить особенности подготовки эссе, реферата, доклада, рецензии.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Организация самостоятельной работы студентов: методические рекомендации для преподавателей и студентов очной и заочной форм обучения. / Коллектив авторов. - Великие Луки, 2012. - 156 с.

2. Организация самостоятельной работы студентов: методические рекомендации для преподавателей и студентов очной и заочной форм обучения. Второе издание (обновленное и дополненное). / Коллектив авторов. - Великие Луки, 2015. - 164 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Дмитриев, И.В. Организация самостоятельной работы студентов с использованием информационных технологий в преподавании спортивно-педагогических дисциплин: автореф. дис. ... канд. пед. наук / И.В. Дмитриев. - СПб., 2011. - 24 с.

2. Кузьмичева, А.А. Организация самостоятельной работы студентов по дисциплине "Теория организации": учебно-метод. пособие для студ. физ. вузов, обучающихся по специальности 080507 "Менеджмент организации" / А.А. Кузьмичева. - Малаховка: МГАФК, 2010. - 24 с.

3. Кузьмичева, А.А. Организация самостоятельной работы по дисциплине "Стратегический менеджмент": учебно-метод. пособие для студ. физ. культуры, обучающихся по специальности 080507 "Менеджмент организации" / А.А. Кузьмичева. - Малаховка: МГАФК, 2010. - 32 с.

4. Пастухова, И.П. Основы учебно-исследовательской деятельности студентов: учеб. пособие / И.П. Пастухова, И.П. Тарасова. - М.: Академия, 2014. - 160 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-4468-0743-7: 314-60.

5. Пути оптимизации самостоятельной работы студентов в условиях модернизации профессионального образования: матер. Всерос. научно-практич. конф. - Ч. 1. Роль и место самостоятельной работы в организации учебного процесса. - Омск: СибГУФК, 2013. - 166 с.

6. Пути оптимизации самостоятельной работы студентов в условиях модернизации профессионального образования: матер. Всерос. научно-практич. конф. - Ч. 2. Методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. - Омск: СибГУФК, 2013. - 248 с.

7. Самостоятельная работа студентов факультетов физической культуры по дисциплинам предметной подготовки: учеб. пособие для студ. пед. вузов / И.М. Туревский, Ж.К. Хлодов, В.С. Кузнецов. - М.: Академия, 2003. - 320 с. - (Высш. образование)

8. Тютюков, В.Г. Организация самостоятельной учебной деятельности студентов в вузе физической культуры [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Г. Тютюков. - Электрон. поисковая прогр. - Хабаровск: ДВГАФК, 2014. - 204 с. - Режим доступа: <http://rucont.ru>.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://rucont.ru/collections/814?isb2b=true> (Отраслевая ЭБС по физической культуре, спорту и туризму)

2. <http://www.iqlib.ru/> (Электронно-библиотечная система образовательных и просветительских изданий)

3. <http://mon.gov.ru> (Министерство образования и науки Российской Федерации)

4. <http://www.ed.gov.ru> (сайт Рособразования)

5. <http://lib.ru> (Библиотека Максима Мошкова)

6. twirpx.com (Все для студента)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Базовые знания по дисциплине излагаются в учебно-методической литературы по технологии организации самостоятельной работы студентов в сфере сервиса, представленных в списке основной литературы. Необходимо уделять внимание освоению базовых понятий и терминов, составляющих основу для успешного формирования теоретико-методологического мышления обучающихся. Особенностью изучения дисциплины в процессе профессионального образования является ознакомление с особенностями научных знаний, методологии науки и технологии организации самостоятельной работы студентов в сфере сервиса.

Изучение основ данной дисциплины и получаемые при этом знания дополняются и углубляются при изучении студентами других учебных дисциплин и при прохождении практики, таких как иностранный язык, философия, математика, профессиональная этика и этикет, современные технологии музейного дела, сервисология, дисциплины по физической культуре и спорту: физическая культура (гимнастика), общая психология, русский язык и культура речи, поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность, иностранный язык (профессиональный), речевая коммуникация, деловой и образовательный туризм, экологический туризм, традиции и обычаи народов мира, традиции и обычаи народов России, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве, дисциплины по физической культуре и спорту (элективные дисциплины) – музритмика, легкая атлетика, учебная практика, библиография.

Умение планомерно расширять круг своих знаний, анализировать получаемую информацию из смежных предметов является одним из важнейших педагогических условий полноценного освоения материала. При анализе учебного материала нужно научиться выделять главное в прочитанном тексте, сравнивать информацию, получаемую из разных источников, обобщать получаемую информацию и представлять ее в различных формах, соответствующих заданию по дисциплине.

Учебная работа проводится в виде аудиторных занятий. В процессе лекционных и семинарских занятий, самостоятельной работы студенты знакомятся с научными подходами, логикой, и технологией организации самостоятельной работы.

Лекции читаются с использованием мультимедийного оборудования, на семинарских занятиях студенты осуществляют структурирование изученного материала, при применении активных методов обучения.

Самостоятельная работа студентов, связана с поиском учебной информации, представленной в периодических изданиях, сборниках материалов научно-практических конференций, конгрессов, симпозиумов, в Интернете. Внедрение в образовательный процесс электронных информационно-образовательных ресурсов будет способствовать развитию поисковой, научно-исследовательской деятельности обучающихся, повышению познавательного и профессионального интереса.

Для самостоятельной работы студентов в рабочей программе представлены перечень примерных контрольных вопросов и заданий, объемные требования к зачету. В качестве форм контроля самостоятельной работы могут дополнительно использоваться индивидуальные собеседования, письменный или устный экспресс-опрос, мультимедийная презентация и другие виды контроля.

Оценка эффективности проделанной самостоятельной работы наилучшим образом проверяется в ходе семинарских занятий. В качестве основных технологий обучения во время занятий могут использоваться традиционная (репродуктивная) технология, технология поэтапного формирования умственных действий, технология проблемного обучения. В своей совокупности они гарантируют высокий уровень результативности обучения.

При изучении дисциплины в соответствии с компетентностно-ориентированным учебным планом должно уделяться формированию компетенций, подлежащих освоению в рамках данной дисциплины. По каждой из них в обобщенном виде определен перечень необходимых знаний, умений и навыков/опыта, уровни их освоения, учебных заданий, виды текущей и промежуточной аттестации. Дисциплина связана с другими учебными дисциплинами и сформированность компетенций в рамках данной дисциплины является важнейшим условием качественного освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» квалификация – бакалавр.

Итоговый контроль освоения дисциплины проводится в форме зачета по завершению четвертого семестра. Допуском к зачету служат выполненные задания, предусмотренные программой обучения, и установленный вузом процент обязательного посещения занятий от общего объема аудиторной работы. Оценка по предмету устанавливается в зависимости от уровня освоения дисциплины: пороговый уровень – «удовлетворительно»; продвинутый уровень – «хорошо»; высокий уровень – «отлично».

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком.

2. Для проведения семинарских занятий - оборудованные компьютерные аудитории с выходом в Интернет.

3. Мультимедийные презентации лекций по дисциплине.

3.30. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Поведение потребителей в сфере услуг» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Волченкова И.И., доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<ul style="list-style-type: none"> - технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя - правил организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя - правил организации контактной зоны предприятия сервиса - основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства - вариантов диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями - основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности - формы и объема процесса сервиса - должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса 	<p><i>ОПК-2</i></p> <p><i>ОПК-3</i></p> <p><i>ПК-1</i></p> <p><i>ПК-2</i></p> <p><i>ПК-8</i></p> <p><i>ПК-9</i></p> <p><i>ПК-11</i></p> <p><i>ПК-13</i></p>
Умений:	<ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя - организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя - организации контактной зоны предприятия сервиса - планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства - диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности - осуществлять консультирование, 	<p><i>ОПК-2</i></p> <p><i>ОПК-3</i></p> <p><i>ПК-1</i></p> <p><i>ПК-2</i></p> <p><i>ПК-8</i></p> <p><i>ПК-9</i></p>

	согласование вида, формы и объема процесса сервиса - учитывать должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса	<i>ПК-11</i> <i>ПК-13</i>
Навыко в и/или опыта деятельности:	- владения технологией процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя - владения правилами организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя - владения правилами организации контактной зоны предприятия сервиса - владения основами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства - владения диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями - владения способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности - владения правилами организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса - владения приемами практического выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса	<i>ОПК-2</i> <i>ОПК-3</i> <i>ПК-1</i> <i>ПК-2</i> <i>ПК-8</i> <i>ПК-9</i> <i>ПК-11</i> <i>ПК-13</i>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части (Б1.В10.) учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе (2 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «История», «Основы предпринимательской деятельности», «Современные технологии музейного дела», «Краеведение», «Экологический туризм».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>	<i>30</i>		<i>30</i>						

<i>В том числе:</i>									
<i>Лекции</i>		14		14					
<i>Семинары</i>									
<i>Практические занятия</i>		16		16					
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		зачет		зачет					
<i>Самостоятельная работа студента</i>		42		42					
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	72		72					
	<i>зачетные единицы</i>	2		2					

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Поведение потребителей как социально-экономическая категория	2	2	6	10
2	Факторы внешнего влияния на поведение потребителей	2	2	8	12
3	Внутренние факторы поведения потребителей	2	2	6	10
4	Процесс принятия потребителем решения о покупке	2	2	8	12
5	Поведение потребителя после покупки	2	2	6	10
6	Управление поведением потребителя, техника и психология персональных продаж в сфере услуг	4	6	8	18
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

Студент самостоятельно выбирает темы докладов. На протяжении семестра рекомендуется подготовить не менее трех выступлений на практических занятиях из разных тем учебной дисциплины:

1. Поведение потребителей как социально-экономическая категория
2. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей
3. Внутренние факторы поведения потребителей
4. Процесс принятия потребителем решения о покупке
5. Поведение потребителя после покупки

6. Управление поведением потребителя, техника и психология персональных продаж в сфере услуг.

Примерные темы для докладов и сообщений по дисциплине

1. Анализ жизненного стиля потребителей продукта/услуги.
2. Оценка факторов и перспектив глобализации рынка.
3. Моделирование и использование культурной специфики потребителей продукта/услуги.
4. Разработка и использование методики социальной стратификации российского общества.
5. Разработка шкал оценки социального статуса потребителя для мультикритериальной оценки.
6. Идентификация и характеристика референтных групп целевого сегмента рынка услуг.
7. Использование моделей персонального влияния в продвижении продукта/услуги.
8. Выявление и использование факторов семьи и домохозяйства в поведении потребителей целевого сегмента.
9. Анализ и оптимизация восприятия потребителем продукта/услуги.
10. Идентификация и использование факторов восприятия продукта.
11. Разработка и использование методов обучения потребителей.
12. Анализ и пути оптимизации характеристик обучения потребителей.
13. Выявление и использование мотивационного спектра потребителей продукта/услуги.
14. Эмоции в маркетинговой стратегии: анализ и использование.
15. Жизненный стиль потребительского сегмента и его ресурсные характеристики: анализ и использование.
16. Разработка стратегии изменения отношения потребителя к продукту/услуге.
17. Определение и использование ситуационных факторов в принятии покупательских решений.
18. Моделирование и оптимизация процесса потребительского решения.
19. Инициирование процесса потребительского решения.
20. Управление информационным поиском потребителя продукта/услуги.
21. Моделирование использования потребителем правил решения для выбора альтернатив покупки.
22. Методы направления выбора потребителем источника покупки.
23. Разработка методики использования послепокупочной оценки продукта/услуги для сохранения потребителей.
24. Разработка методики работы с рекламациями потребителей.
25. Анализ факторов внутреннего влияния на поведение потребителей.
26. Анализ факторов внешнего влияния на поведение потребителей.
27. Влияние культуры на структуру потребления общества в целом.
28. Влияние культуры на поведение потребителей. Концепция культуры.
29. Социализация потребителя. Культура и выбор отдельного потребителя.
30. Анализ основных культурных ценностей, их влияния на решения потребителя. Смена ценностей.
31. Национальная культура, ее особенности. Влияние этнической культуры.
32. Процесс формирования и усвоения культурных ценностей. Преемственность культуры. Межкультурный анализ.
33. Измерения макрокультур по Г. Хофстеде.
34. Социальные классы, его детерминанты и поведение потребителей.
35. Особенности деления на социальные классы в России.
36. Характеристика методов исследования социальных классов: объективных, субъективных, толковательных.
37. Динамика социальных классов в РФ. Сегментирование рынка по классовому признаку.

38. Анализ основных переменных, определяющих социальный класс потребителей.
39. Основные проблемы, связанные с измерением социальных классов.
40. Референтные группы и их типы. Формы влияния референтных групп на выбор потребителя.
41. Персональное влияние. Вербальное влияние. Модели персонального влияния.
42. Понятия семьи и домашнего хозяйства: их структура и факторы, влияющие на покупки.
43. Жизненный цикл семьи: традиционный и модифицированный. Современные подходы к анализу жизненного цикла семьи.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Покажите связь между культурой и потребительским поведением.
2. Какие показатели социального статуса потребителей могут использоваться и при каких условиях?
3. Покажите примеры влияния групп на потребителя услуг и определите типы этих групп.
4. Опишите методы ускорения диффузии на рынке нового продукта /услуги.
5. Как связаны между собой поведение потребителей и тип/жизненный цикл домохозяйства?
6. Опишите решение о покупке как процесс обработки информации потребителем.
7. В чем заключается обучение потребителя и какие подходы/методы при этом используются?
8. Как оценивается результативность обучения потребителя?
9. Нарисуйте схему процесса мотивации потребителя.
10. Покажите примеры использования теорий личности и эмоций в поведении потребителей.
11. Опишите жизненный стиль конкретного целевого рынка, используя одну из известных вам моделей.
12. Постройте модель содержания знания потребителя о конкретном продукте /услуге
13. Покажите на примере взаимосвязь компонентов отношения потребителя к продукту/услуге.
14. Постройте структурную модель для анализа ситуационных факторов процесса решения о покупке.
15. Покажите примеры комплексного использования ситуационных факторов в поведении потребителей.
16. Перечислите и охарактеризуйте этапы процесса решения о покупке конкретного продукта/услуги.
17. Назовите несколько примеров для каждого из типов потребительских решений по критерию сложности проблемы.
18. Как происходит осознание потребности в покупке?
19. Как выявляются оценочные критерии альтернатив потребителя? Приведите примеры по каждому из известных вам правил решений.
20. Приведите примеры различных типов покупок, различающихся по степени запланированности.
21. Постройте схему всех возможных вариантов использования потребителем конкретного продукта/услуги.
22. Ожидания потребителя и их значение в послепокупочном поведении потребителя. Управление ожиданиями потребителя.
23. Изобразите модель организационного покупательского поведения. Чем она отличается от модели индивидуального потребительского поведения?
24. Развитие консьюмеристских движений в мире и в России: сходство и отличия.

Примерная тематика рефератов

1. Влияние культуры на структуру потребления российского общества в целом.

2. Российские ценности: их воздействие на поведение потребителей.
3. Жизненный цикл семьи: традиционный и модифицированный. Современные подходы к анализу жизненного цикла семьи.
4. Использование измерений национальной культуры по Г. Хофстеде в маркетинговой деятельности российских компаний.
5. Влияние социального класса на поведение российских потребителей.
6. Определение социальных классов в России. Основные проблемы, связанные с измерением социальных классов.
7. Влияние изменения роли женщины в семье на процесс принятия покупательских решений.
8. Влияние изменения роли мужчины в семье на процесс принятия покупательских решений.
9. Управление поведением потребителей после покупки.
10. Влияние рекламы на поведение потребителей.
11. Внутримagaзинные способы управления поведением потребителей.
12. Социализация и влияние детей на процесс принятия потребительских решений.
13. Влияние атмосферы магазина/офиса на поведение потребителей.
14. Референтные группы и их типы. Формы влияния референтных групп на выбор потребителя.
15. «Влиятельные люди»: понятие, способы выделения, значение для маркетинга

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
-готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с	Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр;

<p>учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Маркетинг в сервисе – 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере сервиса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр;</p>
<p>- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр;</p>

	<p>Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе – 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр;</p>
<p>- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса <i>(ПК-1)</i></p>	<p>Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 5 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе - 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Психология делового общения - 6 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Речевая коммуникация - 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр;</p>
<p>- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства <i>(ПК-2)</i></p>	<p>Основы социального государства - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Экономика - 3 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр;</p>

	<p>Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Производственная практика - 6,8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;</p>
<p>- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)</p>	<p>Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Культурология - 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Реклама и связи с общественностью - 7,8 семестр; Псковский край в истории России - 2 семестр; История цивилизаций - 2 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр; Традиции и обычаи народов России - 2 семестр; Краеведение - 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Производственная практика -6,8 семестр; История физической культуры и спорта - 3 семестр; Псковского края Россия в международном Олимпийском движении - 3 семестр;</p>
<p>-способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)</p>	<p>Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Профессиональная этика и этикет -3 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса -7 семестр; Общая психология -1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе -5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Технологический практикум -3 семестр; Реклама и связи с общественностью - 7,8 семестр; Психология делового общения -6 семестр; Конфликтология - 5 семестр; Стилистика деловой речи -5 семестр; Учебная практика -2,4 семестр; Производственная практика -6,8 семестр;</p>
<p>-готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию,</p>	<p>Иностранный язык – 2,3 семестры; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Русский язык и культура речи – 1 семестр;</p>

<p>согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<p>Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестры; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестры; Производственная практика – 6,8 семестры.</p>
<p>- готовностью к выполнению должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса (ПК-13)</p>	<p>Сервисная деятельность - 5 семестр; Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет - 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Психология делового общения - семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Гостиничный бизнес – 6 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр;</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-2	<p><i>Знания</i> - технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><i>Умения</i> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><i>Навыки</i> – владения технологией процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения. <i>Знает:</i> имеет базовые представления о технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>Умеет:</i> описать технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>Владеет:</i> умением демонстрировать технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности <i>Знает:</i> технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - типологии потребителей и их поведения применительно к сфере услуг <i>Умеет:</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - анализировать требования потребителя в сфере услуг - определить внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>

ОПК-3	Знания: правил организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя Умения: организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>решения о покупке, а также разделять процесс принятия решений на этапы; <i>Владеет:</i> технологией процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы. <i>Знает:</i> - технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - типологии потребителей и их поведения применительно к сфере услуг <i>Умеет:</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - анализировать типологии потребителей и их поведения применительно к сфере услуг <i>Владеет:</i> технологией процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>
		<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения. <i>Знает:</i> суть понятия организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или</p>

	<p><i>Навыки:</i> организации процесса сервиса, владения технологией проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p><i>Умеет:</i> описать процесс сервиса, описать выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя <i>Владеет:</i> умением демонстрировать основы технологии проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>устной форме). зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности <i>Знает:</i> организацию процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя - основные внешние и внутренние факторы воздействия на поведение потребителей <i>Умеет:</i> организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя <i>Владеет:</i> технологией проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы. <i>Знает:</i> организацию процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя - основные внешние и внутренние факторы воздействия на поведение потребителей <i>Умеет:</i> организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>

ПК-1

Знания: правил организации контактной зоны предприятия сервиса
Умения: в организации контактной зоны предприятия сервиса
Навыки: владения правилами организации контактной зоны предприятия сервиса

и средств с учетом требований потребителя - определить внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие решения о покупке, а также разделять процесс принятия решений на этапы; <i>Владеет:</i> технологией проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	
Пороговый уровень (удовлетворительно): знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения. <i>Знает:</i> основы организации контактной зоны предприятия сервиса <i>Умеет:</i> описать основы процесса организации контактной зоны предприятия сервиса <i>Владеет:</i> умением использования правил организации контактной зоны предприятия сервиса Продвинутый уровень (хорошо): полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности <i>Знает:</i> правила и способы организации контактной зоны предприятия сервиса, особенности предприятий сервиса <i>Умеет:</i> использовать правила и методы организации контактной зоны предприятия сервиса <i>Владеет:</i> правилами и приемами организации контактной зоны предприятия сервиса Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). Зачет Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). Зачет Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание,

ПК-2	<p><i>Знания:</i> основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p><i>Умения:</i> планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p><i>Навыки:</i> владения методами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и</p>	<p>теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Знает:</i> правила, способы и особенности организации контактной зоны предприятия сервиса</p> <p><i>Умеет:</i> использовать правила, приемы и методы организации контактной зоны предприятия сервиса</p> <p><i>Владеет:</i> правилами, приемами организации контактной зоны предприятия сервиса</p>	<p>конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>
		<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.</p> <p><i>Знает:</i> основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса</p> <p><i>Умеет:</i> описать методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса</p> <p><i>Владеет:</i> основами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности</p> <p><i>Знает:</i> методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей</p> <p><i>Умеет:</i> использовать методы планирования производственно-хозяйственную деятельность</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). Зачет</p> <p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме).</p>

ПК-8	спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей</p> <p><i>Владеет:</i> методами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка</p> <p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Знает:</i> методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p><i>Умеет:</i> планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p><i>Владеет:</i> приемами и методами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>Зачет</p> <p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>
	Знания: вариантов диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль</p>

	<p><i>Умения:</i> диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><i>Навыки:</i> диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p><i>Знает:</i> имеет базовые представления о диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><i>Умеет:</i> описать основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><i>Владеет:</i> умением диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности</p> <p><i>Знает:</i> диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; -виды диверсификации спроса, как источника укрепления позиций отраслей сферы производства услуг</p> <p><i>Умеет:</i> диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><i>Владеет:</i> диверсификацией сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль</p>

ПК-9

Знания: основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
Умения: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
Навыки: владения способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы.
Знает: варианты диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
 -виды диверсификации спроса, как источника укрепления позиций отраслей сферы производства услуг
Умеет: диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
 - учитывать переориентацию потребительского спроса с материально-вещных субстанций на услуги
Владеет: диверсификацией сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме).
 зачет

Пороговый уровень (удовлетворительно):
 знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.
Знает: имеет базовые представления об основных психологических особенностях потребителя в процессе сервисной деятельности
Умеет: описать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
Владеет: умением учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме).
 зачет

<p>Продвинутый уровень (хорошо): полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности <i>Знает:</i> основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; - типы потребительского поведения, индивидуальные характеристики покупателя <i>Умеет:</i> учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности <i>Владеет:</i> способностью выделять основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>
<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы. <i>Знает:</i> основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; типы потребительского поведения, индивидуальные характеристики покупателя <i>Умеет:</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности <i>Владеет:</i> способностью выделять и учитывать и анализировать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>

ПК-11	<p><i>Знания:</i> каковы основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p><i>Умения:</i> использовать методы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p><i>Навыки:</i> позволяющие использовать методы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.</p> <p><i>Знает:</i> суть понятий работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p><i>Умеет:</i> описать методы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p><i>Владеет:</i> методами обоснования организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности</p> <p><i>Знает:</i> основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>-формы и объема процесса сервиса</p> <p><i>Умеет:</i> использовать методы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p>- осуществлять консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p><i>Владеет:</i> методами организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>

ПК-13	Знания: должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса Умения: учитывать должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса Навыки: позволяющие использовать приемы практического	процесса сервиса	
		<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы. <i>Знает:</i> методы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса <i>Умеет:</i> использовать методы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса <i>Владеет:</i> методами организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет
		<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения. <i>Знает:</i> имеет базовые представления о должностных обязанностях сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса <i>Умеет:</i> описать должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет

	<p>выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	<p><i>Владеет:</i> умением демонстрировать приемы выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности <i>Знает:</i> перечень должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса <i>Умеет:</i> учитывать должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; <i>Владеет:</i> приемами практического выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; - приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов в момент продаж.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы. <i>Знает:</i> должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; - типы потребительского поведения <i>Умеет:</i> учитывать должностные обязанности сотрудника сферы</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме). зачет</p>

		сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; -определять индивидуальные характеристики покупателя; <i>Владеет:</i> приемами практического выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; -приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов в момент продаж.	
--	--	---	--

Перечень вопросов к зачёту

1. Поведение потребителей: определение, значение, содержание.
2. Глобализация рынков; глобальный подход к маркетингу.
3. Факторы влияния на поведение потребителя.
4. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей.
5. Внутренние факторы поведения потребителей.
6. Культурные ценности в потребительском поведении.
7. Вариации в культурных ценностях.
8. Культурные вариации в вербальных и невербальных коммуникациях: время, пространство, дружба.
9. Культурные вариации в вербальных и невербальных коммуникациях: соглашения, вещи, символы, этикет.
10. Социальная стратификация.
11. Измерение социального статуса.
12. Особенности покупательных решений социальных классов.
13. Группы и их типы.
14. Влияние референтных групп на поведение потребителей. Влияние "из уст в уста".
15. Диффузия инноваций.
16. Экономические и природные факторы влияния на поведение потребителя.
17. Научно-технические и политические факторы влияния на поведение потребителя.
18. Семья и домохозяйство, их влияние на поведение потребителей.
19. Жизненный цикл домохозяйства.
20. Решение домохозяйства о покупке: распределение ролей.
21. Потребительская социализация.
22. Обработка информации и восприятие.
23. Интерпретация и её характеристики.
24. Сущность и методы обучения.
25. Основные характеристики обучения.
26. Память и обучение.
27. Сущность и теории мотивации.
28. Мотивационная теория и маркетинговая стратегия.
29. Личность и теории её познания.
30. Влияние эмоций на поведение потребителей.
31. Персональные ценности потребителей.
32. Ресурсы потребителей.
33. Содержание знаний потребителя о товаре/услуге, их организация и измерение.
34. Отношение потребителя к товару/услуге и его компоненты. Изменение отношения.

35. Классификация потребителей.
36. Типы ситуаций при принятии решения потребителей.
37. Факторы ситуационного влияния.
38. Этапы процесса потребительского решения.
39. Типы процессов решений: привычной, ограниченной и расширенной проблемы.
40. Осознание потребности в товаре/услуге
41. Информационный поиск.
42. Оценка и выбор альтернатив товара/услуг
43. Покупка товара/услуги.
44. Внутримagaзинные факторы покупки.
45. Процессы после покупки товара/услуги.
46. Избавление от товара.
47. Оценка покупки.
48. Консюмеризм, государственное регулирование и бизнес.
49. Права потребителей

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

Отвечая на вопросы в рамках зачета студент должен продемонстрировать умение использовать базовые знания в будущей профессиональной деятельности, а именно

1. Раскрыть типологию потребителей и их поведения применительно к сфере услуг на примере различных аспектов будущей профессиональной деятельности.
2. Подтвердить на примерах необходимость диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
3. Раскрыть должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса
4. Охарактеризовать процесс принятия потребителем решения о покупке товара/услуг на конкретном примере
5. Охарактеризовать психологические особенности потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Дубровин И.А. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дубровин И.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 312 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10953>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Меликян О.М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: учебник/ Меликян О.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10952>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Макарова, Т.Н. Поведение потребителей : учебник / Т.Н. Макарова, Н.И. Лыгина. - М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. - 208 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Васильев Г.А. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Васильев Г.А., Лебедева О.А., Васильев А.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15435>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Денисова Е.С. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисова Е.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2010.— 168 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11061>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс]: учебник/ В.Т. Гришина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14059>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Песоцкий, Е.А. Реклама и мотивация потребителей / Е.А. Песоцкий. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2015. - 224 с.

5. Саевец А.Н. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: ответы на экзаменационные вопросы/ Саевец А.Н., Саевец А.А.— Электрон. текстовые данные.— Минск: ТетраСистемс, 2010.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28185>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6. Хмелевская Т.И. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Хмелевская Т.И.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14383>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Периодические издания:

1. Маркетинг в России и за рубежом: журнал

2. Маркетинг: журнал

3. Маркетинговые исследования: журнал

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал. Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу.

2. Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования (лицензионные документы). <http://www.iprbookshop.ru>

3. www.consumerpsychologist.com — *consumer psychology from a marketing point of view* (Потребительская психология с точки зрения маркетинга)

4. [www.psychology.org/links/Environment Behavior Relationships/Cosumer](http://www.psychology.org/links/Environment_Behavior_Relationships/Cosumer) - Encyclopedia of Psychology (UK) (энциклопедия психологии, модель потребительской лояльности)/ www.knowthis.com — Marketing Virtual Library (маркетинговая, виртуальная библиотека)

5. www.larsperner.com/teaching_materials.htm — учебные материалы по маркетингу и поведению потребителей

6. www.sric-bi.com/VALS — модель жизненного стиля VALS, SRI

7. www.fcsmos.ru/Publicat — исследования социально-классовой структуры России, ИКСИ РАН

8. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры

9. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма

10. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО)

11. <http://www.marketing.spb.ru/> - о маркетинге - статьи, книги.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины и успешного прохождения промежуточных и итоговых контрольных испытаний студенту рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения:

1. Самостоятельно определить объем времени, необходимого для проработки

каждой темы.

2. Регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы.

3. Согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины.

4. По завершении отдельных тем передавать выполненные работы (рефераты, эссе) преподавателю.

При успешном прохождении рубежных контрольных испытаний студент может претендовать на сокращение программы промежуточной (итоговой) аттестации по дисциплине.

Процесс освоения учебного материала по дисциплине «Поведение потребителей в сфере услуг» включает в себя работу на практических занятиях, а также регулярную самостоятельную работу. Во время практических занятий рекомендуется составлять конспект, фиксирующий основные положения и ключевые определения по пройденной теме.

Также во время практических занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении контрольных работ.

Самостоятельная работа должна соответствовать графику прохождения программы дисциплины. Самостоятельная работа по дисциплине «Поведение потребителей в сфере услуг» включает:

- а) работу с первоисточниками;
- б) подготовку устного выступления на семинарском занятии;
- в) подготовку к занятию в интерактивной форме;
- г) подготовку презентаций к выступлениям;
- д) работу с тестовыми заданиями;
- е) подготовку выступлений на студенческих конференциях, для конкурсов студенческих работ;
- ж) подготовку к текущему, рубежному контролю и промежуточной аттестации по дисциплине.

Порядок выполнения и оформления самостоятельной работы

Для успешного освоения учебного материала студенту необходимо тщательно проработать темы, предусмотренные учебным планом. Ознакомление с рекомендованной литературой осуществляется в соответствии с общим планом прохождения учебной дисциплины. Подготовка устных выступлений на практических занятиях, рефератов, эссе осуществляется с учетом пожеланий студентов более углубленно познакомиться с той или иной проблематикой. Список рекомендуемых тем для подготовки докладов включен в рабочую программу учебной дисциплины «Поведение потребителей в сфере услуг».

Работа над подготовкой докладов предполагает ознакомление с литературой, подбор необходимого материала, написание текста. При выполнении самостоятельных работ по деятельности предприятий сервиса следует в соответствии с учебной программой определить необходимые источники литературы по выбранной теме, внимательно ознакомиться с подобранной литературой, определить логику изложения материала. Если студент желает более глубоко проработать материал, можно обратиться к дополнительной литературе, первоисточникам, указанным в рабочей программе дисциплины «Поведение потребителей в сфере услуг». Необходимо использовать библиотечные фонды и ресурсы Интернет.

В докладе должна быть раскрыта тема, сформулирована аргументированная позиция по теме доклада. Необходимо тщательно проработать все проблемные вопросы выбранной темы, самостоятельно найти значение непонятных слов и терминов, определить логику изложения материала. Основная задача при подготовке самостоятельной работы состоит в том, чтобы выработать собственную позицию, своё понимание проблемы.

Изложение проработанного материала должно соответствовать общей логике раскрытия заданной темы.

Самостоятельная работа достигает цели, если студент после её выполнения свободно оперирует материалом, может изложить суть проблемы и ответить на вопросы.

Методические рекомендации и требования к написанию и защите рефератов

Цель реферата: студенты смогут углубить и закрепить аналитические умения и навыки доказательного изложения изученного материала в письменной и устной форме, поиска, анализа и структурирования информации, отвечающей цели и задачам реферативного исследования.

Задачи:

В ходе написания реферата студенты:

- обдумывают наиболее сложные проблемы, сформулированные в рамках изученного учебного материала, углубленного анализируя отдельные темы курса;
- закрепляют умение самостоятельно анализировать различные концепции, теории, проблемы поведения потребителей в сфере услуг;
- развивают способности к аргументации собственных суждений (доказательность, убедительность и др.);
- приобретают навыки лаконичного изложения хода и результата своих рассуждений;
- демонстрируют способность грамотно структурировать и оформлять письменную работу.

Работа над рефератом включает:

- 1) выбор темы реферата;
- 2) написание текста реферата;
- 3) подготовку защитного слова и презентации;
- 4) защита реферата.

Выполнение реферата выявляет способности студентов к самостоятельной работе над литературой, вырабатывает навыки анализа и обобщения практики.

Прежде чем приступить к написанию реферата следует внимательно ознакомиться с программой курса, усвоить основные понятия. Тему следует выбирать с учетом интереса к определенным вопросам курса, доступности соответствующей литературы, возможности использования личного опыта при подготовке работы.

Написанию работы должно предшествовать глубокое изучение всей рекомендуемой к теме литературы. Для того, чтобы иметь полное представление об избранной теме, целесообразно сначала изучить предлагаемые работы и нормативные материалы.

В качестве источников могут быть использованы журналы, газеты, публикуемая практика. Студент должен показать в работе, что теоретические положения дисциплины связаны с жизнью и находят в ней отражение в поведении потребителей.

Реферат должен быть написан грамотно четким, ясным, литературным языком. Изложение материала должно удовлетворять основным логическим требованиям определенности, последовательности. Выводы и предложения должны быть четко сформулированы и обоснованы фактическими данными.

Содержание реферата должно соответствовать утвержденной тематике и основываться на материалах, самостоятельно собранных студентом в процессе самостоятельного изучения данной тематики.

Реферат включает следующие структурные разделы (элементы):

- титульный лист;
- содержание;
- перечень сокращений, условных обозначений, символов, единиц, терминов и иностранных слов, содержащихся в тексте реферата;
- введение;
- основная часть;

- заключение (выводы и предложения);
- список использованной литературы и источников информации.

Рекомендуемая структура реферата:

Введение. Во введении обосновывается актуальность темы, цель и задачи реферативной работы, дается объяснение выбранного плана работы, перечисляются основные идеи, рассматриваемые в работе. Важным условием выбора темы реферативной работы является наличие в ней проблематики и умение связать данную проблематику с современностью.

Основная часть. Главы и параграфы (пункты) основной части также должны иметь названия и понятийно детализировать смысл названия основной части. Если план составлен непоследовательно, с нарушением логики, с пропуском существенных моментов, то это автоматически ведет к снижению качества работы. Содержание работы должно строго соответствовать плану. Содержание каждого параграфа должно соответствовать своему названию. Все цитаты соответствующим образом оформляются: с указанием автора, названия, года издания и страниц конкретного источника. Все используемые цитаты должны иметь сноску.

Теоретические вопросы параграфов должны быть проиллюстрированы статистическим материалом, характеризующим количественную сторону рассматриваемых явлений и процессов. Данный материал следует включать в работу в форме таблиц, графиков, диаграмм с последующим анализом и краткими выводами.

Выводы должны формулироваться и в конце каждого параграфа (пунктов) основной части. По этим ключевым выводам возможны вопросы в рамках защиты реферативной работы, где студент должен уметь обосновать свою позицию.

Заключение. В данной части реферативной работы формулируются выводы, к которым пришел автор.

Список использованной литературы включает те источники, которые, так или иначе, задействованы при написании работы, что подтверждается соответствующими ссылками. Список оформляется в соответствии с общепринятыми требованиями: источники располагаются в алфавитном порядке с указанием фамилии авторов, названием книг или статей (в этом случае указываются названия журналов, год и номер выпуска), с указанием места издания и года издания. При ссылке на электронный источник (типа <http://>) необходимо также указывать имя автора, название работы, ее статус (реферат, эссе, диссертация, статья, блог и т.п.), дату публикации, а затем электронный адрес.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях.

Помещения укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для представления учебной информации студентам.

Используются наборы демонстрационного оборудования обеспечивающих показ тематических иллюстраций в т.ч. во время проведения лекционных занятий.

- Компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы.
- Возможность подключения к сети интернет.
- Стандартный мультимедиа проектор

Экран

3.31. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Современные технологии музейного дела» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю подготовки - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Ассистент кафедры теории и методики физической культуры и педагогики Шилина Ксения Андреевна

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	ОК-3
	основных технологий процесса сервиса;	ОПК-2
	особенностей процесса сервиса, его ресурсов и средств;	ОПК-3
	понятия контактной зоны предприятия сервиса;	ПК-1
	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг;	ПК-6
	новейших информационных и коммуникационных технологий;	ПК-7
	особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;	ПК-8
	особенностей работы с потребителем в контактной зоне;	ПК-11
	должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;	ПК-13
	основных элементов историко-спортивного и олимпийского наследия, необходимого для актуализации в повседневной практике в сфере сервиса.	ПК-15

Умений:	<p>решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать контактную зону предприятия сервиса;</p> <p>применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг;</p> <p>разрабатывать процесс предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>диверсифицировать сервисную деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p> <p>работать с потребителем в контактной зоне, консультировать;</p> <p>выполнять должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p>актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса.</p>	<p>ОК-3</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-13</p> <p>ПК-15</p>
Навыки в и/или опыта деятельности:	<p>продуктивной коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках;</p> <p>идентификации требований потребителя, разработки технологий процесса сервиса;</p> <p>выбора ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса;</p> <p>определения ключевых моментов при организации контактной зоны</p>	<p>ОК-3</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p>

	предприятия сервиса;	
	учета требований потребителя в процессе предоставления услуг с применением современных сервисных технологий;	ПК-6
	учета требований потребителя при разработке процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;	ПК-7
	анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности;	ПК-8
	согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем;	ПК-11
	выполнения должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;	ПК-13
	поиска информации и исследовательской деятельности при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия.	ПК-15

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе (1 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: история, обществознание, информатика, мировая художественная культура (школьная программа).

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>	68	68							
<i>В том числе:</i>									
<i>Лекции</i>	34	34							

<i>Семинары</i>		30	30							
<i>Практические занятия</i>		4	4							
<i>Лабораторные работы</i>		-	-							
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		<i>экзамен</i>	<i>экзамен</i>							
<i>Самостоятельная работа студента</i>		76	76							
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	144	144							
	<i>зачетные единицы</i>	4	4							

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
Раздел 1. Основы музейного дела						
1	Тема 1.1. Музейное дело как научная дисциплина.	2	2		4	8
2	Тема 1.2. Классификация музеев и основные направления их деятельности.	2	2		4	8
3	Тема 1.3. История музейного дела в России и в мире.	4	2		6	12
4	Тема 1.4. Современное музейное законодательство.	2	2		4	8
Раздел 2. Технологии музейного сервиса						
5	Тема 2.1. Музейное дело как социокультурный сервис.	2	2		6	10
6	Тема 2.2. Новые технологии музейного сервиса.	2	2		4	8
7	Тема 2.3. Новые коммуникационные технологии музейного дела.	4	2		8	14
8	Тема 2.4. Современный музейный менеджмент и маркетинг.	2	2		6	10
9	Тема 2.5. Современная музейная экспозиция как интерактивная форма.	2	2	2	6	12
Раздел 3. Современные информационные технологии в музейном деле						

10	Тема 3.1. Автоматизированные информационные системы в современных музеях.	2	2		6	10
11	Тема 3.2. Мультимедийные технологии в музейной деятельности.	2	2		8	12
12	Тема 3.3. Музей и Интернет-пространство.	4	4		6	14
Раздел 4. Музей как средство сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия						
13	Тема 4.1. Особенности фондовой, экспозиционной и научно-исследовательской работы спортивных музеев.	2	2	2	4	10
14	Тема 4.2. Спортивные музеи России и мира.	2	2		4	8
ИТОГО (в часах)		34	30	4	76	144

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Что означает утверждение «Музей – это социально-культурное учреждение»?
2. Назовите основные законы РФ, регулирующие сферу музейного дела.
3. Что входит в понятие информационно-экспозиционного комплекса в музее?
4. Каковы основные направления развития современного музейного сервиса?
5. Что такое музейная коммуникация и каковы ее особенности?
6. Что характеризует работу с клиентом (посетителем) в музейном сервисе? Как здесь могут возникать проблемы?
7. Какие существуют новейшие технологии музейного сервиса?
8. Какие бывают электронные музейные публикации? Каковы их особенности?
9. Каковы современные проблемы информатизации отечественных музеев?
10. Проведите сравнительный анализ типовых автоматизированных информационных систем
11. Что такое электронные базы данных и электронные каталоги? Каковы их разновидности?
12. Каковы проблемы использования автоматизированных информационных систем в музеях?
13. Назовите роль, которую играют информационные технологии в интеграции музея в современную систему образования.
14. Охарактеризуйте новую информационную структуру музея (создание информационного ресурсного центра в работе с посетителем)
15. Перечислите современное мультимедийное оборудование в музее.
16. Охарактеризуйте техническое оснащение современного музея. Каковы правила эксплуатации технических средств в музее?
17. Почему важно создавать дружественную информационную среду в современном музее?
18. Каково значение интернет-пространства для музейного дела и современного музейного сервиса?
19. Почему важно использовать информационные технологии в культурно-выставочной деятельности музея?
20. Виртуальные экспонаты, виртуальные выставки, виртуальные музеи: понятие, примеры зарубежных и отечественных проектов.

21. Что такое консервация и реставрация музейных предметов?
22. Каковы особенности работы спортивных музеев? В чем их специфика?
23. Назовите роль спортивных музеев в сохранении историко-культурного и олимпийского наследия.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составить индивидуальный библиографический список работ и электронных ресурсов по информационным технологиям в музейном деле согласно установленным правилам оформления.
2. Составить сравнительный анализ нескольких сайтов музеев России или российских и зарубежных музеев (на выбор).
3. С опорой на знания в области классификации электронных экспозиций, пространственной организации и технического оснащения музея, разработать проект выставки на любую тему с использованием современных информационных технологий.
4. Составить кластер на тему «Музей как социокультурный институт» или «Социальные функции музея» (на выбор).
5. Написать эссе на тему «Наиболее перспективные направления развития музейного сервиса».
6. Составить таблицу «Классификация музеев», где отметить основные признаки, по которым классифицируются музеи, представить содержание классификаций по каждому признаку и отметить плюсы и минусы каждой классификации (ПРИЛОЖЕНИЕ №3).
7. Подготовить сценарий школьной беседы / классного часа / урока на тему «Для чего нужен спортивный музей?».
8. Разработать и провести экскурсию на спортивную тему (на базе Музея спорта и олимпийского движения Псковского края).
9. Написание реферата по одной из приведенных ниже тем.

Примерная тематика рефератов

1. Формирование современного понятия «музей» в различные исторические периоды и эпохи
2. Музей как научное учреждение.
3. Музейное дело в России в XVIII в.
4. Музейное дело России в XIX – начале XX в.
5. Музеи России на современном этапе, новые тенденции и проблемы развития.
6. История формирования музейной сети в Российской Федерации.
7. Проблемы современного музейного законодательства в России и за рубежом.
8. Консервация и реставрация музейных предметов с использованием современных технологий: главные принципы, проблемы, трудности.
9. История внедрения компьютерных технологий в музеях России.
10. Актуальные проблемы музейной коммуникации.
11. Проблемы музейного сервиса в провинциальных музеях.
12. Нестандартные технологии музейного менеджмента и маркетинга.
13. Развитие методов музейного проектирования.
14. Современное значение музеев и экскурсий в рекреации и туризме.
15. Мастерство экскурсовода.
16. Музей будущего: теория и практика.
17. Современные информационные технологии в работе музеев Псковского края.
18. Виртуальные экспозиции и мультимедиа-проекты в зарубежных музеях (на примере конкретных музеев, экспозиций, выставок).

19. Оригинальные мультимедиа проекты в российских музеях.
20. Теория и практика организации музейного пространства. Музейный интерьер и дизайн.
21. Природные музеи: традиционные и новые формы.
22. «История одного экспоната» (на выбор: необычные экспонаты в спортивных музеях России и мира).
23. История олимпийских музеев: от древней Олимпии до наших дней.
24. Музей и социальные сети.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-3	<p>Иностранный язык (1 курс, 1 и 2 семестр; 2 курс, 1 семестр);</p> <p>Профессиональная этика и этикет (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Русский язык и культура речи (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Организация персональных продаж в сервисе (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Технология организации самостоятельной работы (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Социально-культурная деятельность (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Психология делового общения (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Иностранный язык (профессиональный) (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Речевая коммуникация (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Деловой и образовательный туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Имидж в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>учебная практика;</p> <p>Стилистика деловой речи (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Традиции и обычаи народов мира (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Традиции и обычаи народов России (1 курс, 2 семестр);</p> <p>учебная практика;</p> <p>производственная практика.</p>
ОПК-2	<p>Сервисология (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Сервисная деятельность (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Психология обслуживания клиентов</p>

	<p>(3 курс, 6 семестр);</p> <p>Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса (4 курс, 8 семестр);</p> <p>Профессиональная этика и этикет (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Менеджмент в сервисе (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Маркетинг в сервисе (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Организация персональных продаж в сервисе (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Поведение потребителей в сфере услуг (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Социально-культурная деятельность (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Технологические основы социокультурного сервиса (3 курс, 5 и 6 семестр);</p> <p>Технологический практикум (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Реклама и связи с общественностью (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Психология делового общения (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Электронная торговля (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Экологический туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Деловой и образовательный туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Имидж в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Технологии и организация развлечений (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Гостиничный бизнес (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>учебная практика;</p> <p>производственная практика;</p> <p>преддипломная практика.</p>
ОПК-3	<p>Сервисология (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Сервисная деятельность (3 курс, 5</p>

	<p>семестр);</p> <p>Менеджмент в сервисе (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Основы предпринимательской деятельности (1 курс, 1 и 2 семестр);</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Организация персональных продаж в сервисе (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Технология организации самостоятельной работы (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Поведение потребителей в сфере услуг (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Социально-культурная деятельность (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Технологические основы социокультурного сервиса (3 курс, 5 и 6 семестр);</p> <p>Технологический практикум (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Основы управления персоналом в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Электронная торговля (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Экологический туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Деловой и образовательный туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Риски и страхование в сервисе (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Страхование физкультурно-спортивных услуг (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Технологии и организация развлечений (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Гостиничный бизнес (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Экономический анализ сферы услуг (4 курс, 7 семестр);</p>
--	---

	<p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Инновации в социально-культурном сервисе (4 курс, 8 семестр);</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса (4 курс, 8 семестр);</p> <p>преддипломная практика.</p>
ПК-1	<p>Сервисология (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Сервисная деятельность (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Менеджмент в сервисе (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Организация персональных продаж в сервисе (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Поведение потребителей в сфере услуг (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Основы управления персоналом в социально-культурном сервисе (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Психология делового общения (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Государственная политика и управление в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Речевая коммуникация (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере бизнеса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Имидж в сфере бизнеса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Технологии и организация развлечений (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Гостиничный бизнес (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса (4 курс, 8 семестр).</p>
ПК-6	<p>Сервисная деятельность (3 курс, 5 семестр);</p>

	<p>Психология обслуживания клиентов (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса (4 курс, 8 семестр);</p> <p>Организация персональных продаж в сервисе (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Информационные системы и технологии в сфере сервиса (2 курс, 3 и 4 семестр);</p> <p>Социально-культурная деятельность (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Технологические основы социально-культурного сервиса (3 курс, 5 и 6 семестр);</p> <p>Технологический практикум (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Электронная торговля (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Экологический туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Деловой и образовательный туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Имидж в сфере бизнеса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Риски и страхование в сервисе (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Страхование физкультурно-спортивных услуг (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Технологии и организация развлечений (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Гостиничный бизнес (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Инновации в социально-культурном сервисе (4 курс, 8 семестр);</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса (4 курс, 8 семестр);</p> <p>производственная практика.</p>
ПК-7	<p>Сервисология (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Информационные технологии и информационная безопасность (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Менеджмент в сервисе (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Маркетинг в сервисе (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса (4 курс,</p>

	<p>7 семестр);</p> <p>Информационные системы и технологии в сфере сервиса (2 курс, 3 и 4 семестр);</p> <p>Социально-культурная деятельность (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Технологические основы социально-культурного сервиса (3 курс, 5 и 6 семестр);</p> <p>Технологический практикум (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Креативный менеджмент (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Электронная торговля (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Деловой и образовательный туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере бизнеса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Технологии и организация развлечений (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Гостиничный бизнес (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Инновации в социально-культурном сервисе (4 курс, 8 семестр);</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса (4 курс, 8 семестр);</p> <p>преддипломная практика.</p>
ПК-8	<p>Сервисология (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Сервисная деятельность (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Менеджмент в сервисе (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Маркетинг в сервисе (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Культурология (2 курс, 4 семестр);</p>

	<p>Поведение потребителей в сфере услуг (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Социально-культурная деятельность (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Реклама и связи с общественностью (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Псковский край в истории России (1 курс, 2 семестр);</p> <p>История цивилизаций (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Деловой и образовательный туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Имидж в сфере бизнеса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Традиции и обычаи народов мира (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Традиции и обычаи народов России (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Краеведение (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса (4 курс, 8 семестр);</p> <p>История физической культуры и спорта Псковского края (2 курс, 3 семестр);</p> <p>производственная практика.</p> <p>Россия в международном Олимпийском движении (4 курс, 8 семестр);</p> <p>производственная практика.</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык (1 курс, 1 и 2 семестр; 2 курс, 1 семестр);</p> <p>Сервисология (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Сервисная деятельность (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Профессиональная этика и этикет (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Общая психология (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Русский язык и культура речи (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Организация персональных продаж в сервисе (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Технология организации самостоятельной работы (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Поведение потребителей в сфере услуг (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Социально-культурная деятельность (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Реклама и связи с общественностью (4</p>

	<p>курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Правовое регулирование в социально-культурном сервисе (3 курс, 6 семестр; 4 курс, 7 семестр);</p> <p>Основы управления персоналом в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Психология делового общения (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Речевая коммуникация (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Электронная торговля (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Экологический туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Деловой и образовательный туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Имидж в сфере бизнеса (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Конфликтология (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Стилистика деловой речи (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Риски и страхование в сервисе (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Страхование физкультурно-спортивных услуг (4 курс, 7 семестр);</p> <p>Технологии и организация развлечений (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Гостиничный бизнес (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса (4 курс, 8 семестр);</p> <p>учебная практика;</p> <p>производственная практика.</p>
ПК-13	<p>Сервисная деятельность (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Психология обслуживания клиентов (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Практикум по изучению психологических особенностей</p>

	<p>потребителей услуг сервиса (4 курс, 8 семестр);</p> <p>Профессиональная этика и этикет (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность (3 курс, 5 семестр);</p> <p>Технология организации самостоятельной работы (2 курс, 4 семестр);</p> <p>Психология делового общения (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом (3 курс, 6 семестр);</p> <p>Гостиничный бизнес (4 курс, 7 и 8 семестр);</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 курс, 1 семестр);</p> <p>учебная практика;</p> <p>производственная практика.</p>
ПК-15	<p>История (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Здоровьесберегающие технологии в сервисе (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Дисциплины по физической культуре и спорту: Физическая культура (гимнастика) (1 курс, 1 и 2 семестр);</p> <p>Псковский край в истории России (1 курс, 2 семестр);</p> <p>История цивилизаций (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Экологический туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Деловой и образовательный туризм (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Традиции и обычаи народов мира (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Традиции и обычаи народов России (1 курс, 2 семестр);</p> <p>Краеведение (1 курс, 1 семестр);</p> <p>Дисциплины по физической культуре и спорту (элективные дисциплины) (1 курс, 2 семестр; 2 курс, 3 и 4 семестр; 3 курс, 5 и 6 семестр; 4 курс, 7 семестр);</p> <p>История физической культуры и спорта Псковского края (2 курс, 3 семестр);</p> <p>Россия в международном Олимпийском движении (4 курс, 8 семестр);</p> <p>производственная практика.</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-3	<p>Знания: форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p>Умения: решать задачи и межличностного межкультурного взаимодействия.</p> <p>Навыки: продуктивной коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: - основные формы устной и письменной коммуникации; - базовые понятия дисциплины. Умеет: - реализовывать устную коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; - выполнять письменные задания в соответствии с требованиями. Владеет: - базовой терминологией дисциплины; - базовыми навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме.</p>	<p align="center"><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): - основные формы устной и письменной коммуникации; - базовые понятия дисциплины; - различные способы и приемы эффективной коммуникации по темам дисциплины. Умеет: - реализовывать устную коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; - выполнять письменные задания в соответствии с требованиями; - аргументировать свою позицию в устной и письменной форме. Владеет: - базовой терминологией дисциплины;</p>	<p align="center"><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>

		<ul style="list-style-type: none"> - навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме с применением данной терминологии. 	
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные и дополнительные формы устной и письменной коммуникации; - базовые и дополнительные понятия дисциплины; - различные способы и приемы эффективной коммуникации по темам дисциплины. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реализовывать устную коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; - выполнять письменные задания в соответствии с требованиями; - выполнять дополнительные письменные задания; - аргументировать свою позицию в устной и письменной форме; - активно участвовать в дискуссионных формах работы, предлагать новые идеи для обсуждения. <p>Владет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовой и дополнительной терминологией дисциплины; - навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме с применением данной терминологии; - навыком систематизации собственных аргументов и аргументов оппонентов; подведения итогов дискуссии. 	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i></p> <p><i>ответ на экзамене.</i></p>
ОПК-2	<p>Знания: основных технологий процесса сервиса.</p> <p>Умения: развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности музейного дела как дисциплины, науки и прикладной сферы. <p>Умеет:</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных</i></p>

	<p>Навыки: идентификации требований потребителя, разработки технологий процесса сервиса.</p>	<p>- ориентироваться в основных формах музейной работы. Владеет: - навыком идентификации потребностей посетителей современного музея.</p>	<p>заданий, ответ на экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает: - особенности музейного дела как дисциплины, науки и прикладной сферы; - цели и задачи музейного дела как прикладной дисциплины. Умеет: - ориентироваться в основных формах музейной работы; - выделять основные этапы и характеристики фондовой, научной и экспозиционной работы. Владеет: - навыком идентификации потребностей посетителей современного музея; - базовыми навыками работы по каждому из направлений музейной деятельности.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает: - особенности музейного дела как дисциплины, науки и прикладной сферы; - цели и задачи музейного дела как прикладной дисциплины; - проблемы музейного дела на современном этапе развития. Умеет: - ориентироваться в основных формах музейной работы; - выделять основные этапы и характеристики фондовой, научной и экспозиционной работы; - ориентироваться в специфике всех видов музейной работы в музеях различных типов. Владеет: - навыком идентификации</p>	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</p>

		<p>потребностей посетителей современного музея;</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовыми навыками работы по каждому из направлений музейной деятельности с учетом специфики музея и интересами потребителя. 	
ОПК-3	<p>Знания: особенностей процесса сервиса, его ресурсов и средств.</p> <p>Умения: организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя.</p> <p>Навыки: выбора ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности форм музейной работы в сфере музейного сервиса; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать элементы фондовой, научной и экспозиционной деятельности; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовым навыком отбора средств и методов для всех видов музейных работ. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности форм музейной работы в сфере музейного сервиса; - современные технологии музейного сервиса. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать элементы фондовой, научной и экспозиционной деятельности; - организовывать часть процесса фондовой, научной и экспозиционной деятельности. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средним навыком отбора средств и методов сервисной работы в сфере музейного дела. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности форм музейной работы в сфере музейного сервиса; - современные технологии музейного сервиса; 	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение</i></p>

		<ul style="list-style-type: none"> - последние тенденции и проблемы в сфере музейных услуг. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать элементы фондовой, научной и экспозиционной деятельности; - организовывать весь процесс фондовой, научной и экспозиционной деятельности. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высоким навыком отбора новейших средств и методов сервисной работы в сфере музейного дела с учетом пожеланий потребителей. 	<p><i>письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i></p> <p><i>ответ на экзамене.</i></p>
ПК-1	<p>Знания:</p> <p>понятия контактной зоны предприятия сервиса.</p> <p>Умения:</p> <p>организовывать контактную зону предприятия сервиса.</p> <p>Навыки:</p> <p>определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности экскурсионной деятельности в музее. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать музейную экскурсионную деятельность; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовым навыком реализации экскурсионной деятельности. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, выполнение заданий практического занятия, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности экскурсионной деятельности в музее; - современные интерактивные приемы экс. деятельности в сфере сервиса. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать музейную экскурсионную деятельность; - разрабатывать экскурсии с простой структурой. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовым навыком реализации экскурсионной деятельности; - навыком проведения элементов экскурсий с использованием современных 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, выполнение заданий практического занятия, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>

		сервисных технологий.	
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает: - особенности экскурсионной деятельности в музее; - современные интерактивные приемы экс. деятельности в сфере сервиса; - новейшие тенденции и проблемы в сфере технологий экскурсионной деятельности. Умеет: - планировать музейную экскурсионную деятельность; - разрабатывать экскурсии с простой структурой; - разрабатывать комплексные экскурсии на основе современных требований и технологий. Владеет: - базовым навыком реализации экскурсионной деятельности; - навыком проведения элементов экскурсий с использованием современных сервисных технологий; - навыком проведения комплексных экскурсий на основе новейших интерактивных технологий с учетом требований потребителя.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение заданий практического занятия, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i> <i>ответ на экзамене.</i></p>
	<p>Знания: современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг. Умения: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг. Навыки: учета требований потребителя в процессе предоставления услуг с применением современных сервисных</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: - основные особенности форм музейной работы в сфере музейного сервиса и современных сервисных технологий; Умеет: - планировать элементы фондовой, научной и экспозиционной деятельности на основе современных сервисных технологий;</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, выполнение заданий практического занятия, ответ на экзамене.</i></p>

ПК-6	технологий.	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовым навыком отбора средств и методов для всех видов музейных работ на основе современных сервисных технологий. 	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности форм музейной работы в сфере музейного сервиса на основе современных сервисных технологий; - конкретные современные технологии музейного сервиса. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать элементы фондовой, научной и экспозиционной деятельности на основе современных сервисных технологий; - организовывать часть процесса фондовой, научной и экспозиционной деятельности. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средним навыком отбора средств и методов сервисной работы в сфере музейного дела на основе современных сервисных технологий. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, выполнение заданий практического занятия, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности форм музейной работы в сфере музейного сервиса на основе современных сервисных технологий; - конкретные современные технологии музейного сервиса в России и за рубежом; - последние тенденции и проблемы в сфере музейных услуг. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать элементы фондовой, научной и экспозиционной деятельности на основе современных 	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение заданий практического занятия, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i></p> <p><i>ответ на экзамене.</i></p>

		<p>сервисных технологий;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать весь процесс фондовой, научной и экспозиционной деятельности. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высоким навыком отбора новейших средств и методов сервисной работы в сфере музейного дела с учетом пожеланий потребителей на основе современных сервисных технологий. 	
ПК-7	<p>Знания: на новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p>Умения: разрабатывать процесс предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p>Навыки: учета требований потребителя при разработке процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные положения теории музейных коммуникаций. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать элементы экспозиционной и фондовой работы на основе коммуникационных технологий. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком определения требований посетителя музея. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные положения теории музейных коммуникаций; - основные современные коммуникационные технологии в сфере музейного сервиса <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать и частично реализовывать экспозиционную и фондовую работу музея на основе современных коммуникационных технологий. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком определения требований посетителя музея; - отбора современных коммуникационных технологий для работы с конкретными посетителями музея. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>

		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные положения теории музейных коммуникаций и историю ее происхождения; - основные современные коммуникационные технологии в сфере музейного сервиса; - новейшие тенденции, векторы развития и проблемы современной музейной коммуникации. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать и полностью реализовывать экспозиционную и фондовую работу музея на основе современных коммуникационных технологий; - привлекать современные коммуникационные технологии из смежных сфер социокультурного сервиса. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком определения требований посетителя музея; - навыком отбора современных коммуникационных технологий для работы с конкретными посетителями музея; - навыком поиска и разработки новых технологий в соответствии с требованиями потребителя. 	<p><i>Устные</i> <i>ответы на</i> <i>семинарских</i> <i>занятиях,</i> <i>дискуссионные</i> <i>формы работы,</i> <i>выполнение</i> <i>письменных</i> <i>заданий,</i> <i>написание</i> <i>реферата,</i> <i>подготовка</i> <i>доклада</i> <i>ответ на</i> <i>экзамене.</i></p>
	<p>Знания: особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>Умения: диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>Навыки: анализа этнокультурных,</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - роль музея в сфере межкультурной коммуникации. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять проблемы современного музейного дела в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком находить некоторые решения для 	<p><i>Устные и</i> <i>письменные</i> <i>ответы на</i> <i>семинарских</i> <i>занятиях,</i> <i>выполнение</i> <i>письменных</i> <i>заданий, ответ</i> <i>на экзамене.</i></p>

ПК-8	исторических и религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности.	диверсификации в процессе предоставления музейных услуг.	
		Продвинутый уровень (хорошо): Знает: <ul style="list-style-type: none"> - роль музея в сфере межкультурной коммуникации - основные пути решения проблем в данной сфере. Умеет: <ul style="list-style-type: none"> - определять проблемы современного музейного дела в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций; - разрабатывать элементарные методики диверсификации. Владеет: <ul style="list-style-type: none"> - навыком находить некоторые решения для диверсификации в процессе предоставления музейных услуг; - навыком учета требований посетителей музея в процессе диверсификации. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		Высокий уровень (отлично): Знает: <ul style="list-style-type: none"> - роль музея в сфере межкультурной коммуникации - основные пути решения проблем в данной сфере; - значение актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для решения этих проблем. Умеет: <ul style="list-style-type: none"> - определять проблемы современного музейного дела в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций; - разрабатывать готовые методики диверсификации с учетом всех современных требований. Владеет:	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>

		<ul style="list-style-type: none"> - навыком находить некоторые решения для диверсификации в процессе предоставления музейных услуг; - навыком учета требований посетителей музея в процессе диверсификации; - навыком привлечения потенциала историко-спортивного и олимпийского наследия в процессе диверсификации. 	
ПК-11	<p>Знания: особенностей работы с потребителем в контактной зоне.</p> <p>Умения: работать с потребителем в контактной зоне, консультировать.</p> <p>Навыки: успешного согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности экскурсионной деятельности в музее. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать музейную экскурсионную деятельность; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовым навыком реализации экскурсионной деятельности. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности экскурсионной деятельности в музее; - современные интерактивные приемы экс. деятельности в сфере сервиса. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать музейную экскурсионную деятельность; - разрабатывать экскурсии с простой структурой. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовым навыком реализации экскурсионной деятельности; - навыком проведения элементов экскурсий с использованием современных сервисных технологий. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>

		<p>Высокий уровень (отлично): Знает: - особенности экскурсионной деятельности в музее; - современные интерактивные приемы экс. деятельности в сфере сервиса; - новейшие тенденции и проблемы в сфере технологий экскурсионной деятельности. Умеет: - планировать музейную экскурсионную деятельность; - разрабатывать экскурсии с простой структурой; - разрабатывать комплексные экскурсии на основе современных требований и технологий. Владеет: - базовым навыком реализации экскурсионной деятельности; - навыком проведения элементов экскурсий с использованием современных сервисных технологий; - навыком проведения комплексных экскурсий на основе новейших интерактивных технологий с учетом требований потребителя.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>
	<p>Знания: должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Умения: выполнять должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Навыки: выполнения должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: - основные должностные обязанности музейного работника; - виды учетной музейной документации; Умеет: - выполнять основные должностные обязанности музейного работника; - ориентироваться в учетной документации. Владеет: - элементарным профессиональным навыком в сфере музейного дела.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>

ПК-13

<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные должностные обязанности музейного работника; - виды учетной музейной документации; - требования к экскурсионной деятельности и реализации музейных услуг. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять основные должностные обязанности музейного работника; - ориентироваться в учетной документации; - ориентироваться в законодательной базе музейного дела. <p>Владет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средним профессиональным навыком в сфере музейного дела. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
<p>Высокий уровень (отлично): Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные должностные обязанности музейного работника; - виды учетной музейной документации; - требования к экскурсионной деятельности и реализации музейных услуг; - требования к применению инф. Технологий. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять основные должностные обязанности музейного работника; - ориентироваться в учетной документации; - ориентироваться в законодательной базе музейного дела; - грамотно вести музейный делопроизводство. <p>Владет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высоким профессиональным навыком в сфере музейного дела. 	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>

ПК-15	<p>Знания: основных элементов историко-спортивного и олимпийского наследия, необходимого для актуализации в повседневной практике в сфере сервиса.</p> <p>Умения: актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса.</p> <p>Навыки: поиска информации и исследовательской деятельности при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие историко-спортивного и олимпийского наследия. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявить роль музеев в сохранении этого наследия. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовым навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия при реализации процесса музейного сервиса. 	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие и основные характеристики историко-спортивного и олимпийского наследия; - типы спортивных музеев; - самые известные спортивные музеи России и мира. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявить роль музеев в сохранении этого наследия; - определять значимость музейного сервиса в сохранении данного наследия. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовым навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия при реализации процесса музейного сервиса; - базовым навыком исследовательской работы в данной сфере. 	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие и основные характеристики историко-спортивного и олимпийского наследия; - типы спортивных музеев; - самые известные 	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных</p>

	<p>спортивные музеи России и мира;</p> <p>- особенности фондовой, научной и экспозиционной работы спортивных музеев.</p> <p>Умеет:</p> <p>- четко формулировать музей в сохранении этого наследия;</p> <p>- определять значимость музейного сервиса в сохранении данного наследия;</p> <p>- аргументировать необходимость применения новых информационных технологий в данной сфере.</p> <p>Владеет:</p> <p>- высоким навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия при реализации процесса музейного сервиса;</p> <p>- высоким навыком научно-исследовательской работы в данной сфере;</p> <p>- навыком свободного оперирования специальной терминологией.</p>	<p>заданий, написание реферата, подготовка доклада</p> <p>ответ на экзамене.</p>
--	--	--

Перечень вопросов к экзамену

1. Музейное дело как научная дисциплина: объект, предмет, цели и задачи.
2. Музейный предмет: свойства, классификации.
3. Типы музеев. Основные классификации и классификационные критерии.
4. Основные направления музейной деятельности.
5. Фондовая работа в музее, ее элементы. Виды фондов и коллекций.
6. Научно-исследовательская деятельность музеев.
7. Виды музейной документации, правила работы с ней.
8. Краткая история зарождения и эволюции музейного дела за рубежом.
9. Краткая история зарождения и эволюции музейного дела в России.
10. Современное музейное законодательство Российской Федерации.
11. Музей как предприятие социокультурного сервиса. Социальные функции музея
12. Музей в контексте межкультурной коммуникации.
13. Новые технологии музейного сервиса. Виды музейных услуг. Основные направления развития.
14. Понятие музейной коммуникации, ее свойства, задачи и новшества в сфере коммуникационных технологий.
15. Работа с клиентом в сфере музейного сервиса: достижения и трудности.
16. Современный музейный менеджмент.

17. Современный музейный маркетинг.
18. Новые коммуникационные и интерактивные технологии в сфере экспозиционной деятельности.
19. Проектирование музейных экскурсий в соответствии с современными требованиями: основные этапы и элементы содержания.
20. Новейшие методики музейной педагогики. Музей и дети.
21. Роль информационных технологий в музейном деле. Основные тенденции сегодня.
22. Автоматизированные информационные системы (АИС) в музейном деле. Принципы и направления работы. Примеры АИС.
23. Электронные фонды и каталоги на базе АИС. Проблемы и перспективы.
24. Мультимедийные технологии в музейной деятельности, их основные виды и сферы применения.
25. Электронные музейные публикации: возможности, сферы применения, значение для просветительской работы музеев.
26. Музей и Интернет. Функции музейных сайтов. Ошибки и недостатки при разработке сайтов музеев.
27. Понятия «виртуальный музей», «виртуальная экспозиция» и «виртуальная выставка»: общее и различия. Значение виртуального онлайн-пространства для развития музеев.
28. Известные виртуальные музеи России и мира. Трудности и плюсы такой музейной формы.
29. Особенности фондовой, экспозиционной и научно-исследовательской работы спортивных музеев.
30. Роль спортивных музеев в сохранении, приумножении и популяризации историко-спортивного и олимпийского наследия.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Умение работать с музейной фондовой, учетной и экспозиционной документацией.
2. Умение ориентироваться в музейном законодательстве РФ.
3. Умение предоставлять музейные услуги с учетом пожеланий клиента (посетителя музея).
4. Базовые навыки экскурсионной деятельности.
5. Навыки владения мультимедиа оборудованием, создания мультимедиа-продуктов.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутенко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Буйленко В.Ф. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Буйленко В.Ф.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2008.— 292 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9587>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Ермоленко А.А. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ермоленко А.А., Захарова И.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011.— 490 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9590>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Журавлева М.М. Экскурсоведение [Электронный ресурс]: курс лекций/ Журавлева М.М., Шиш Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Иркутск: Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодежи и туризма, 2011. — 123 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15686>.— ЭБС «IPRbooks».

5. Зыкова, Н. Л. Научные основы проектирования музейной экспозиции [Электронный ресурс]: методические рекомендации / Н. Л. Зыкова .— Иркутск : ФГБОУ ВПО "ИГЛУ", 2013. – 256 с. – Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/209195>. - ЭБС «Руконт».

6. Иевлева Н.В. Музей и публика [Электронный ресурс]: монография/ Иевлева Н.В., Потапова М.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2014.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22558>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Классификация музейных форм: современное состояние и перспективы разработки новых классификационных схем / Сапанжа // Актуальные проблемы современной науки [Электронный ресурс].— 2010 .— №6 .— С. 159-161. – Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/253803>. – ЭБС «Руконт».

8. Крапивенко А.В. Технологии мультимедиа и восприятие ощущений [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Крапивенко А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2015.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6475>.— ЭБС «IPRbooks».

9. Лушникова, А.В. Музееведение/Музеология [Электронный ресурс]: курс лекций / Лушникова, А. В., Челяб. гос. акад. культуры и искусств, А.В. Лушникова .— Челябинск : ЧГАКИ, 2010. – Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/192220>. – ЭБС «Руконт».

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Давыдова Н.Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма [Электронный ресурс]: практикум/ Давыдова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33651>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Зыкова, Н. Л. Музейный дизайн [Электронный ресурс] / Н. Л. Зыкова .— Иркутск : ФГБОУ ВПО "ИГЛУ", 2013. – 165 с. – Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/209193>. – ЭБС «Руконт».

3. Калугина Т.П. Художественный музей как феномен культуры [Электронный ресурс]/ Калугина Т.П.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Петрополис, 2008.— 244 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20349>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Ким, Г. П. Музейное дело [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / Г. П. Ким .— Оренбург : ГОУ ОГУ, 2007. – 302 с. – Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/193115>.— ЭБС «Руконт».

5. Кочетков В.В. Социокультурные основы международных отношений [Электронный ресурс]/ Кочетков В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, 2014.— 464 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36578>.— ЭБС «IPRbooks».

6. Мошняга Е.В. Концептуальное пространство межкультурной коммуникации в туризме в условиях глобализации [Электронный ресурс]: монография/ Мошняга Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30150>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Музееведение и историко-культурное наследие. Выпуск II [Электронный ресурс]: сборник статей/ А.М. Кулемзин [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств, 2008.— 206 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22031>.— ЭБС «IPRbooks».

8. Музееведение и историко-культурное наследие. Выпуск III [Электронный ресурс]: сборник статей/ Л.С. Алексеева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств, 2009.— 286 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22032>.— ЭБС «IPRbooks».

9. Музееведение и историко-культурное наследие. Выпуск IV [Электронный ресурс]: сборник статей/ А.М. Кулемзин [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств, 2012.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22033>.— ЭБС «IPRbooks».

10. Музейная среда в пространстве образовательного диалога / Решетникова, Мугуев // Высшее образование сегодня [Электронный ресурс] .— 2011 .— №5 .— С. 84-88. – Режим доступа: <http://rucont.ru/efd/259413>. – ЭБС «Руконт».

11. Организация совместной учебно-исследовательской деятельности в открытом информационном пространстве [Электронный ресурс]: коллективная монография/ Н.Н. Божко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2012.— 166 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21465>.— ЭБС «IPRbooks».

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Журнал «Museum International» на русском языке: www.museolog.ruh.ru/library/museum_international_rus/index.php
2. Портал «Музеи России»: www.museum.ru
3. Портал «Музей будущего: информационные технологии и культурное наследие»: www.future.museum.ru
4. Сайт Государственного музея спорта в г. Москве: www.museumsport.ru
5. Портал «Музеи мира»: www.muzei-mira.com

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации при работе с учебниками, учебными пособиями

Для успешного овладения знаниями по дисциплине «Современные технологии музейного дела» рекомендуется использовать учебники и иные пособия из списка основной и дополнительной литературы. Среди них стоит отбирать те, которые наиболее соответствуют изучаемому вами разделу дисциплины. При изучении раздела «Основы музейного дела» необходимо обращаться к наиболее обобщающим работам, которые дадут вам основные знания об изучаемом предмете. Раздел «Технологии музейного сервиса» является трансдисциплинарным и затрагивает две научные сферы: социокультурный сервис и музейные технологии, на это нужно обратить внимание при отборе литературы. Раздел «Современные информационные технологии в музейном деле» требует обращения к особой литературе, раскрывающей данный вопрос, а также понятия «мультимедиа» и проч. Завершающий раздел – «Музей как средство сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия» требует от студента большей изобретательности в плане поиска источников информации, так как тематика раздела более узкая. Необходимую информацию по этому разделу можно найти, обратившись к указанным интернет-ресурсам.

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции и по подготовке к семинарским занятиям

На лекционных занятиях рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала, обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы,

дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к семинарским занятиям

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. 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. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать аргументированные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т.д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара.

Методические рекомендации по подготовке рефератов и доклада по теме реферата

Подготовку реферата и доклада необходимо начинать осуществлять со дня получения темы, чтобы успеть их выполнить к началу семинарских занятий, где важно будет изложить материал в течение 7-10 минут и ответить на вопросы аудитории. Объем реферата может быть от 12 до 15 страниц печатного текста, отпечатанного через 1,5 интервала. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении студент кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает конкретные цели и задачи, которые он собирается решить в ходе своего

небольшого исследования. В основной части подробно раскрывается содержание вопроса (вопросов) темы. В заключении кратко должны быть сформулированы полученные результаты исследования и даны выводы. Кроме того, заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список источников литературы студент включает документы, которые он использовал при написании реферата. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. Реферат должен быть выполнен за определенный срок до начала экзаменационной сессии. Студенты, не представившие в установленный срок реферат, либо получившие оценку «неудовлетворительно». В качестве источников информации рекомендуем использовать дополнительную литературу, так как сведений из учебников будет не достаточно. Помимо подготовленных тем реферата и доклада важно знать лекционный материал по данной теме семинарского занятия для дополнений и контроля знаний студентов, заключающегося в ответах и вопросах. Для этого вполне достаточно знать содержание учебника по данной дисциплине.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.
3. Мультимедийная презентация дисциплины.
4. Книжный фонд библиотеки и сотрудничающих с ВУЗом библиотечных систем.

3.32. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Социально-культурная деятельность» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Смирнова Елена Юрьевна, к.п.н., доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>основ типизации технологических процессов, принципов характеристик технологических процессов в сервисе;</p> <p>основ профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторику;</p> <p>способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p> <p>основ современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>способов организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>истории развития сервиса, духовно-нравственных ценностей человечества, принципов гуманизма и толерантности, основных потребностей человека, структуры обслуживания с учетом природных, этнических и социальных факторов;</p> <p>этики сферы сервиса, услуг и партнерских отношений, эстетики</p>	<p>ОК-3</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-4</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-11</p>
----------------	--	--

	обслуживания, профессиональной этики и этикета, основ речевой коммуникации, теории массового обслуживания;	
Умений:	<p>решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг;</p> <p>определить оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг;</p> <p>разрабатывать методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p> <p>разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>анализировать социально-значимые процессы и явления строить толерантные, партнерские отношения с людьми разных национальностей, профессиональной, этнической, социальной, религиозной принадлежности, ориентироваться в ценностях бытия жизни, культуры, организовывать сервисное</p>	<p>ОК-3</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-4</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-8</p>

	<p>взаимодействие на основе принятых моральных норм и духовно-нравственных ценностей;</p> <p>работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности, находить разрешение конфликтов, соблюдать требования профессиональной этики и речевого этикета;</p>	ПК-11
Навыко в и/или опыта деятельности:	<p>владения способами коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>использования современных методик диагностирования поведения и влияния на потребителя;</p> <p>применения методик диагностирования поведения и методов формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики;</p> <p>проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p> <p>применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>практического умения осуществлять процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>практического применения способов саморазвития, обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</p>	<p>ОК-3</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-4</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-11</p>

	<p>применения методов бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, использования основ профессиональной этики и этикета, консультировании и согласовании форм и объема процесса сервиса, организации и проведения презентаций.</p>	
--	--	--

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе (2 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: русский язык и культура речи, традиции и обычаи народов мира экологический туризм, современные технологии музейного дела, общая психология поведение потребителей в сфере услуг.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		72		72						
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		30		30						
<i>Семинары</i>		42		42						
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		экзамен		экзамен						
Самостоятельная работа студента		72		72						
Общая трудоемкость	часы	144		144						
	зачетные единицы	4		4						

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Введение в предмет	4	6	10	20
2	Тема 2. Теоретические основы культуры и социально- культурной деятельности	4	6	12	22
3	Тема 3. Сеть и типы учреждений культуры. Особенности их деятельности	6	8	14	28
4	Тема 4. Основные направления социально-культурной деятельности учреждений	4	8	12	24
5	Тема 5. Социально-культурные технологии как система управления социокультурными процессами	4	8	12	24
6	Тема 6 Современная социокультурная ситуация в России	8	6	12	26
ИТОГО		30	42	72	144

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы***Для студентов первого курса*

1. Различие подходов в осмыслении феномена «контркультуры» современных отечественных и западных авторов.
2. Понятийный аппарат культурно-досуговой деятельности.
3. Связь досуга с культурой.
4. Исторические формы досуга.
5. История досуга в России.
6. Содержание и структура культурного досуга.
7. Формирование анимационного интереса.
8. Типология и функции культурно-досуговой деятельности.
9. Социально-культурная деятельность.
10. Отрасли социально-культурной сферы.
11. Управление социокультурными процессами.
12. Особенности социально-культурной деятельности в России и за рубежом.
13. Анимация – составная часть культурно-досуговой деятельности.
14. Анимация – профессия.
15. Ценностно-смысловая обусловленность социально-культурной и туристической анимации.

16. Валеология как теоретическая основа культурно-досуговой и анимационной деятельности.
17. Изучение культурных потребностей и интересов аудитории учреждений культуры и искусства.
18. Национально-культурные центры.
19. Платные кружки, школы, курсы, студии.
20. Анимация в детских досуговых учреждениях.
21. Психологический и социально-культурный аспекты личности потребителя анимационных услуг.
22. Взаимосвязь основных направлений деятельности предприятий культуры и искусства.
23. Специфика основных направлений деятельности предприятий культуры и искусства.
24. Социокультурная зрелость участников коллективов художественной самодеятельности в учреждениях культуры и искусства.
25. Массовые формы культурно-досуговой деятельности.
26. Технологические программы и проекты в социально- культурной деятельности.
27. Различие подходов в осмыслении феномена «контркультуры» современных отечественных и западных авторов.
28. Система классификации социально-культурных технологий.
29. Направления культурно-досуговой деятельности и анимационного движения.
30. Анимационный туроперейтинг.
31. Психолого-педагогические особенности культурно-досуговой деятельности и анимации.
32. Характеристика социокультурной стратификации современного российского общества.
33. Артефакты массовой и элитарной культур.
34. Отличия массовой культуры от элитарной культуры и народной культуры.
35. Специфика информационного общества на конкретных примерах, перемены, произошедшие в сфере социально- культурной деятельности за последние десятилетия.
36. Состояние культуры в СССР в социологическом плане и современное положение культуры в России.
37. Достоинства и недостатки той и другой социокультурных систем и обоснуйте свои оценки.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Проведите обзор (контент-анализ) публикаций прессы, радио-ителепередач о современной практике и проблемах эффективного использования морально-психологического ресурса в деятельности социокультурных институтов, отдельных групп и общностей.
2. Найдите общее и особенное в действиях двух категорий профессионалов, представляющих социально-культурную сферу: педагогов музыкальной школы и журналистов занятых в средствах массовой информации. Сопоставьте и проанализируйте оба ряда их профессиональных морально-этических взаимоотношений:
 - а). У педагогов музыкальной школы: «педагог-ученик», «педагог-родители учеников», «педагог и его ученики-члены жюри творческого конкурса».
 - б). у журналистов: «журналист-аудитория», журналист - и его герой», «журналист-власть».

Примерная тематика рефератов

Для студентов первого курса

1. Массовая культура в условиях трансформации российского общества.
2. Развитие российской национальной культуры.
3. Использование достижений научно-технического прогресса в деятельности учреждений культуры.
4. Проблемы регулирования социокультурных процессов в современных общественно-экономических условиях.
5. Социальная сущность и функции социокультурных институтов.
6. Роль социокультурных институтов в развитии личности.
7. Деятельность социокультурных институтов по хранению культурных ценностей.
8. Деятельность социокультурных институтов по распространению культурных ценностей.
9. Деятельность социокультурных институтов по организации потребления культурных ценностей.
10. Многообразие, интенсивность и динамика культурных процессов в городе.
11. Воздействие социокультурных образцов на развитие личности.
12. Особенности реагирования личности на социокультурную ситуацию города.
13. Роль культуры в социальной адаптации личности.
14. Роль социокультурных ценностей в регуляции поведения и деятельности личности.
15. Социально-культурное творчество масс.
16. Социокультурная деятельность личности в сфере свободного времени.
17. Роль социокультурных институтов в повышении культуры свободного времени.
18. Интернет-коммуникация как социокультурное явление.
19. Современная социокультурная ситуация.
20. Социокультурный прогресс: критерии и условия.
21. Режиссура и драматургия культурно-досуговых и анимационных программ.
22. Игра в структуре культурно-досуговых мероприятий.
23. Анимационные программы для семейного туризма.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК 3	Иностранный язык– 1,2, 3 семестр Профессиональная этика и этикет-3 семестр Русский язык и культура речи– 1 семестр Организация персональных продаж в сервисе– 5 семестр Технология организации самостоятельной работы– 4 семестр Современные технологии музейного дела– 1 семестр Социально-культурная деятельность– 2 семестр Психология делового общения– 6 семестр Иностранный язык (профессиональный) – 4 семестр Речевая коммуникация– 4 семестр Стилистика деловой речи– 5 семестр Традиции и обычаи народов мира– 2 семестр Традиции и обычаи народов России–2 семестр

	<p>Учебная практика– 2,4семестр Производственная практика– 6,8 семестр</p>
ОПК-2	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Маркетинг в сервисе – 4семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере сервиса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Технологии и организация развлечений– 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр;</p>
ОПК-3	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса– 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7семестр;</p>

	<p>Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе – 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр;</p>
ПК- 4	<p>Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Культурология - 4 семестр; Методы научных исследований в сфере сервиса - 4 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр; Традиции и обычаи народов России - 2 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Краеведение - 1 семестр; Производственная практика - 6,8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;</p>
ПК- 6	<p>Сервисная деятельность - 5 семестр; Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Организация персональных продаж в сервисе - 5 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса - 5,6 семестр; Технологический практикум - 3 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Экологический туризм - 1 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Риски и страхование в сервисе - 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр;</p>

	Производственная практика -6,8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;
ПК – 7	Сервисология - 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности -6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум - 3 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе -8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;
ПК- 8	Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Культурология - 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Реклама и связи с общественностью - 7,8 семестр; Псковский край в истории России - 2 семестр; История цивилизаций - 2 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр; Традиции и обычаи народов России - 2 семестр; Краеведение - 1 семестр;

	<p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Производственная практика -6,8 семестр; История физической культуры и спорта - 3 семестр; Псковского края Россия в международном Олимпийском движении - 3 семестр;</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык – 2,3 семестры; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестры; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестры; Производственная практика – 6,8 семестры.</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания

ОК-3	<p>Знания: форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>Умения: решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p>Навыки: владения способами коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент овладел программным материалом:</i> Знает: - основные формы устной и письменной коммуникации; - базовые понятия дисциплины. Умеет: - реализовывать устную коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; - выполнять письменные задания в соответствии с требованиями. Владеет: базовой терминологией дисциплины; - базовыми навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент демонстрирует твердые знания программного материала:</i> Знает: - основные формы устной и письменной коммуникации; - базовые понятия дисциплины; - различные способы и приемы эффективной коммуникации по темам дисциплины. Умеет: коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; - выполнять письменные задания в соответствии с требованиями; - аргументировать свою позицию в устной и письменной форме. Владеет: - базовой терминологией дисциплины; - навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме с применением данной терминологии.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент способен обобщать и оценивать информацию полученную на основе исследования:</i> Знает: - основные и дополнительные формы устной и письменной коммуникации; - базовые и дополнительные понятия</p>	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание</p>

		<p>дисциплины;</p> <ul style="list-style-type: none"> - различные способы и приемы эффективной коммуникации по темам дисциплины. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реализовывать устную коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; - выполнять письменные задания в соответствии с требованиями; - выполнять дополнительные письменные задания; - аргументировать свою позицию в устной и письменной форме; - активно участвовать в дискуссионных формах работы, предлагать новые идеи для обсуждения. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовой и дополнительной терминологией дисциплины; - навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме с применением данной терминологии; - навыком систематизации собственных аргументов и аргументов оппонентов; подведения итогов дискуссии. 	<p>реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</p>
ОПК-2	<p>Знания: основных технологий процесса сервиса.</p> <p>Умения: развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p>Навыки: идентификации требований потребителя, разработки технологий процесса сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент овладел программным материалом:</i> Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные формы устной и письменной коммуникации; - базовые понятия дисциплины. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реализовывать устную коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; - выполнять письменные задания в соответствии с требованиями. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> базовой терминологией дисциплины; базовыми навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме. 	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент демонстрирует твердые знания программного материала:</i> Знает:</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение</p>

		<p>- особенности социально-культурной деятельности как дисциплины, науки и прикладной сферы.</p> <p>Умеет:</p> <p>- ориентироваться в основных формах социально-культурной работы.</p> <p>Владеет:</p> <p>- навыком идентификации потребностей посетителей современных учреждений социально-культурной сферы..</p>	<p>письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент способен обобщать и оценивать информацию полученную на основе исследования:</i></p> <p>Знает: арсенал способов методического обеспечения основных технологий процесса сервиса.</p> <p>Умеет: разрабатывать различные варианты методического обеспечения системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p>Владеет: практическим арсеналом методик идентификации требований потребителя и разработки технологий процесса сервиса.</p>	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</p>
ОПК-3	<p>Знания:</p> <p>основ профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторику;</p> <p>Умения: определить оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг;</p> <p>Навыки:</p> <p>применения методик</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент овладел программным материалом:</i></p> <p>Знает: основы профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторику;</p> <p>Умеет: определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг</p> <p>Владеет:</p> <p>-основными методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе;</p> <p>- навыками делового общения и психодиагностики;</p> <p>- способностью организовать процесс сервиса, провести выбор ресурсов и средств с учетом требований</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</p>

	<p>диагностирования поведения и методов формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики; готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</p>	<p>потребителя.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент демонстрирует твердые знания программного материала:</i> Знает: арсенал способов разработки профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенностей форм продвижения услуг, практику массового обслуживания. Умеет: выбрать оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществить консультирование потребителя сервисных услуг; Владеет: - умением обеспечить оптимальный способ применения методики диагностирования поведения и методов формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе; - навыками делового общения и психодиагностики; - способами организации процесса сервиса; - умением выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент способен обобщать и оценивать информацию полученную на основе исследования:</i> Знает: инновационный арсенал способов разработки профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторiku. Умеет: применять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг. Владеет: -практическими навыками разработки методик диагностирования поведения и</p>	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</p>

		методов формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе; - инновационными формами делового общения, психодиагностики, организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	
ПК-4	<p>Знания: способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p>Умения: разрабатывать методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p>Навыки: проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент овладел программным материалом:</i> Знает: основные способы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Умеет: использовать основные методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Владеет: умением проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p>	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент демонстрирует твердые знания программного материала:</i> Знает: арсенал способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Умеет: выбирать оптимальный метод исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Владеет: выбирать оптимальный метод исследований социально-психологических особенностей</p>	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.

		<p>потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент способен обобщать и оценивать информацию полученную на основе исследования:</i> Знает: инновационный арсенал способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Умеет: применять инновационные методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Владеет: практическими навыками исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p>	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</p>
ПК-6	<p>Знания: основ современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p>Умения: разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент овладел программным материалом:</i> Знает: основные способы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Умеет: применять основные методы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; Владеет: базовыми навыками использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент демонстрирует твердые знания программного материала:</i></p>	<p>Устные и письменные ответы на</p>

	<p>Навыки: применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>	<p>Знает: арсенал способов использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p>Умеет: выбирать оптимальный метод разработки современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p>Владеет: основами творческого применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент способен обобщать и оценивать информацию полученную на основе исследования:</i></p> <p>Знает: инновационный арсенал способов использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p>Умеет: применять инновационные методы и разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p>Владеет: практическими навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</p>
ПК-7	<p>Знания: способов организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p>Умения:</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент овладел программным материалом:</i></p> <p>Знает: основные способы организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p>Умеет: применять основные формы и методы при разработке процесса предоставления</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</p>

	<p>разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p>Навыки: осуществления процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p>услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p>Владеет: базовыми навыками организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент демонстрирует твердые знания программного материала:</i> Знает: арсенал способов организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. Умеет: выбирать оптимальный метод разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. Владеет: арсеналом способов творческого осуществления процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент способен обобщать и оценивать информацию полученную на основе исследования:</i> Знает: инновационный арсенал способов организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. Умеет: применять инновационные методы при разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене</p>

		технологий. Владеет: практическими навыками инновационного процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	
ПК-8	<p>Знания: истории развития социально-культурной деятельности, духовно-нравственных ценностей человечества, принципов гуманизма и толерантности, основных потребностей человека, структуры обслуживания с учетом природных, этнических и социальных факторов.</p> <p>Умения: анализировать социально-значимые процессы и явления, строить толерантные, партнерские отношения с людьми разных национальностей, профессиональной, этнической, социальной, религиозной принадлежности, ориентироваться в ценностях бытия жизни, культуры, организовывать социально-культурное взаимодействие на</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент овладел программным материалом:</i> Знает: - историю развития социально-культурной деятельности; - духовно-нравственные ценности человечества, принципы гуманизма и толерантности; - основные потребности человека; - основу структуры обслуживания с учетом природных, этнических и социальных факторов; Умеет: - проводить базовый анализ социально-культурных значимых процессов и явлений; - строить толерантные, партнерские отношения с людьми разных национальностей, профессиональной, этнической, социальной, религиозной принадлежности; - ориентироваться в ценностях бытия жизни, культуры; - организовать социально-культурное взаимодействие на основе принятых моральных норм и духовно-нравственных ценностей. Владеет: базовыми навыками практического применения способов саморазвития, обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент демонстрирует твердые знания программного материала:</i> Знает: арсенал способов развития социально-культурной деятельности, духовно-нравственных ценностей</p>	<p><i>Устные и</i></p>

	<p>основе принятых моральных норм и духовно-нравственных ценностей.</p> <p>Навыки: практического применения способов саморазвития, обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p>	<p>человечества, принципов гуманизма и толерантности, основных потребностей человека, структуры обслуживания с учетом природных, этнических и социальных факторов.</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать оптимальный метод анализа социально-значимых процессов и явлений в социально-культурном пространстве; - организовать толерантные, партнерские отношения с людьми разных национальностей, профессиональной, этнической, социальной, религиозной принадлежности; - разработать социально-культурное мероприятие на основе принятых моральных норм и духовно-нравственных ценностей. <p>Владеет: арсеналом способов саморазвития, обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p>	<p><i>письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент способен обобщать и оценивать информацию полученную на основе исследования:</i></p> <p>Знает: инновационный арсенал способов организации социально-культурной деятельности, духовно-нравственных ценностей человечества, принципов гуманизма и толерантности, основных потребностей человека, структуры обслуживания с учетом природных, этнических и социальных факторов.</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять инновационные методы и разрабатывать современные формы анализа социально-значимых процессов и явлений; - формировать толерантные, партнерские отношения с людьми разных национальностей, профессиональной, этнической, социальной, религиозной принадлежности, ориентироваться в ценностях бытия жизни, культуры; - применять арсенал способов организации социально-культурного взаимодействия на основе принятых моральных норм и духовно-нравственных ценностей. 	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене</i></p>

		<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инновационными методами применения арсенала способов саморазвития; - практическими средствами, формами и методами организации и проведения различных мероприятий социально-культурной направленности с учетом природных и социальных факторов. 	
ПК-11	<p>Знания: этики сферы сервиса, услуг и партнерских отношений, эстетики обслуживания, профессиональной этики и этикета, основ речевой коммуникации, теории массового обслуживания.</p> <p>Умения: работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности, находить разрешение конфликтов, соблюдать требования профессиональной этики и речевого этикета.</p> <p>Навыки: применения методов бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе социально-культурной деятельности, использования основ профессиональной этики и этикета, консультировании и согласовании форм и объема процесса сервиса, организации и</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент овладел программным материалом:</i></p> <p>Знает: основные способы использования этики в сферы сервиса, услуг и партнерских отношений, эстетики обслуживания, профессиональной этики и этикета, основы речевой коммуникации, теории массового обслуживания.</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять основные формы работы в «контактной зоне» для реализации сервисной деятельности; - находить способы разрешения конфликтов; - соблюдать требования профессиональной этики и речевого этикета. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовыми навыками использования методов бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе социально-культурной деятельности; - основами профессиональной этики и этикета, консультирования и согласования форм и объема процесса сервиса, организации и проведения презентаций. 	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент демонстрирует твердые знания программного материала:</i></p> <p>Знает: арсенал способов работы с потребителем в «контактной зоне»;</p> <p>Умеет: применять арсенал способов работы с потребителем, консультировать в контактной зоне;</p> <p>Владеет: разнообразными навыками</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>

	проведения презентаций.	работы с потребителем в контактной зоне.	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Достигнутый уровень обучения показывает, что студент способен обобщать и оценивать информацию полученную на основе исследования:</i> Знает: специфические особенности работы с потребителем в контактной зоне в рамках профессиональной деятельности. Умеет применять в работе с потребителем в «контактной зоне» методы традиционных и современных научных концепций, подходов и направлений; Владеет: практическим навыком работы с потребителем в «контактной зоне».</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i> <i>ответ на экзамене</i></p>

Перечень вопросов к экзамену

1. Особенности социально- культурной деятельности в России и за рубежом.
2. Средства, методы и формы и специфика деятельности учреждений социально-культурной деятельности.
3. Деятельность Советов и правлений в учреждениях культуры и искусства.
4. Культурные потребности и интересы аудитории учреждений культуры и искусства.
5. Деятельность клубных учреждений.
6. Деятельность парков культуры и отдыха.
7. Деятельность библиотек, музеев, кинотеатров.
8. Деятельность Центров досуга.
9. Деятельность культурных комплексов.
10. Деятельность культурно-спортивных комплексов.
11. Деятельность молодежных центров досуга и кафе.
12. Деятельность национально-культурных центров.
13. Деятельность платных кружков, школ, курсов, студий.
14. Основные направления социально-культурной деятельности учреждений культуры.
15. Информационно-просветительная деятельность предприятий культуры и искусства.
16. Культурно-развлекательная деятельность предприятий социально-культурной деятельности.
17. Методика массовой работы предприятий социально-культурной деятельности.
18. Методика подготовки групповых форм культурно-досуговых программ.
19. Методика индивидуальной работы на предприятиях социально-культурной деятельности.
20. Особенности деятельности предприятий социально-культурной деятельности в трудовом коллективе.
21. Особенности деятельности предприятий социально- культурной деятельности по месту жительства.

22. Социально-культурные технологии как система управления социокультурными процессами
23. Особенности и уровни развития социально-культурных технологий.
24. Классификация, цели и содержание социально-культурных технологий.
25. Средства, формы и методы, используемые в социально-культурных технологиях.
26. Общие технологии социально- культурной деятельности.
27. Технологии социально- культурной экспертизы.
28. Технологии социально- культурного прогнозирования и моделирования.
29. Технологии социально- культурного программирования и проектирования.
30. Организационно-управленческие технологии.
31. Современная социокультурная ситуация в России.
32. Перспективы и пути развития социально- культурной деятельности в России.
33. Зарождение и развитие форм социально- культурной деятельности.
34. Русская национальная культура в социально-культурной деятельности.
35. Интенсивная разработка проблемы субкультур.
36. Различие подходов в осмыслении феномена «контркультуры» современных отечественных и западных авторов.
37. Сеть и типы учреждений культуры. Особенности их деятельности
38. Технология деятельности учреждений социально-культурной сферы.
39. Изучение культурных потребностей и интересов целевых аудиторий.
40. Планирование работы учреждений социально-культурной деятельности.
41. Основные направления социально-культурной деятельности учреждений культуры.
42. Взаимосвязь и специфика основных направлений деятельности предприятий социально-культурной деятельности.
43. Социокультурная зрелость участников коллективов художественной самодеятельности в учреждениях культуры и искусства.
44. Массовые формы культурно-досуговой деятельности.
45. Специфика творческого процесса на предприятиях культуры и искусства.
46. Противоречия в организации культурно-развлекательной деятельности.
47. Социально-культурные технологии как система управления социокультурными процессами
48. Влияние факторов внутренней и внешней среды (прямого и косвенного воздействия) на процесс изменения потребностей потребителей в их удовлетворенность.
49. Профессионализм и мастерство специалиста социально-культурной деятельности.
50. Диагностика и методы исследования в социально- культурных технологиях.
51. Социально- культурные технологии как открытая инновационная система.
52. Технологические программы и проекты в социально-культурной деятельности.
53. Современная социокультурная ситуация в России.
54. Субкультуры современного российского общества.
55. Анализ современной культурной политики России.
56. Позитивные и негативные стороны программно-целевого подхода к управлению сферой социально-культурной деятельности.
57. Социокультурная стратификация современного российского общества.
58. Повышение эффективности управленческих решений, принимаемых по ускорению культурного развития страны, сохранению культурной идентичности широких слоев населения.

59. Проблемы и перспективы развития социально-культурной деятельности в России.

60. Направления культурно-досуговой деятельности и анимационного движения.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Разработать примерную схему общественных связей одного из объектов социально-культурной сферы (государственного или частного предприятия, общественной организации и т.д).

2. Проанализировать одну из массовых телевизионных публицистических программ определить, нормы и традиции какой культурной группы (возрастной, социальной, профессиональной): а) нашли в ней полное и всестороннее отражение; б) отражены поверхностно и частично; в) не нашли отражения совсем. Разработать и предложить две-три стратегии, с помощью которых можно было бы включить в содержание передачи культурные интересы отсутствующей группы.

3. Разработать несколько стратегий для одной культурных групп (например, военнослужащие, работницы текстильной фабрики, беженцы-переселенцы, студенты технического вуза) в целях организации для них клуба или объединения по интересам.

4. Разработать мастер-план проведения социально-культурных акций на период открытия и функционирования салона по продаже изделий народных ремесел и профессионального искусства.

5. Составить вопросы мониторинга сохранности и использования памятников истории и культуры на территории Вашего города или края.

6. Привести одну или несколько типичных ситуаций, когда автору/авторам необходимо отстоять правовую состоятельность и юридическую корректность своего социально-культурного проекта.

7. Составить открытый «круглый стол» с представителями досуговых организаций США и Западной Европы «Международное сотрудничество в социально-культурной сфере: состояние, проблемы, перспективы».

8. Разработать примерную программу досуга для международного детского лагеря

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности : учеб. пособие / И.М. Асанова, С.О. Дерябина.-изд.- М. : Академия, 2011.- 192 с.

2. Горлова И.И. Культурология : учеб. пособие / И.И. Горлова.-изд.-М. : Дашков и К, 2012.- 304 с.

3. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учеб. пособие для вузов / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев [и др.]. - М. : ИНФРА-М; Вузовский учебник, 2014. - 204 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Воскресенский В.Ю. Международный туризм / В.Ю. Воскресенский : учебн. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально - культурный сервис и туризм".- М. : ЮНИТИТА , 2012.-463 с. - электрон. поисковая прогр. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - Режим доступа : <http://www.iqlib.ru>. - Загл. с экрана.

2. Скобельцына, А.С.Технология и организация экскурсионных услуг : учеб. пособие для студ. вузов / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. - М. : Академия, 2010. - 192 с.

3. Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Журнал «Museum International» на русском языке: www.museolog.rsuh.ru/library/museum_international_rus/index.php
2. <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
3. <http://rucont.ru/>- Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) на базе технологии Контекстум (всего произведений: 224072).
4. Сайт Издательской группы «Дело и сервис» <http://www.dis.ru/>.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации при работе с учебниками, учебными пособиями

Для успешного овладения знаниями по дисциплине «Социально-культурная деятельность» рекомендуется использовать учебники и иные пособия из списка основной и дополнительной литературы. Среди них стоит отбирать те, которые наиболее соответствуют изучаемому вами разделу дисциплины. Необходимую информацию по этому разделу можно найти, обратившись к указанным интернет-ресурсам.

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции и по подготовке к семинарским занятиям

На лекционных занятиях рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала, обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к семинарским занятиям

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов. В

процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. 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. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать аргументированные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т.д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара.

Методические рекомендации по подготовке рефератов и доклада по теме реферата

Подготовку реферата и доклада необходимо начинать осуществлять со дня получения темы, чтобы успеть их выполнить к началу семинарских занятий, где важно будет изложить материал в течение 7-10 минут и ответить на вопросы аудитории. Объем реферата может быть от 12 до 15 страниц печатного текста, отпечатанного через 1,5 интервала. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении студент кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает конкретные цели и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части подробно раскрывается содержание вопроса (вопросов) темы. В заключении кратко должны быть сформулированы полученные результаты исследования и даны выводы. Кроме того, заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список источников литературы студент включает документы, которые он использовал при написании реферата. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. Реферат должен быть выполнен за определенный срок до начала экзаменационной сессии. Студенты, не представившие в установленный срок реферат, либо получившие оценку «неудовлетворительно». В качестве источников информации рекомендуем использовать дополнительную литературу, так как сведений из учебников будет не достаточно. Помимо подготовленных тем реферата и доклада важно знать лекционный материал по данной теме семинарского занятия для дополнений и контроля знаний студентов, заключающегося в ответах и вопросах. Для этого вполне достаточно знать содержание учебника по данной дисциплине.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
 2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.
 3. Мультимедийная презентация дисциплины.
- Книжный фонд библиотеки и сотрудничающих с ВУЗом библиотечных систем.

3.33. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Ресурсная база социокультурной деятельности» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и подготовки* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Смирнова Елена Юрьевна, к.п.н., доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>1. основ теории ресурсной базы в планировании и организации сервисной деятельности; и оценке эффективности результатов в различных сферах сервиса;</p> <p>2. современных понятий и концепций естественных, гуманитарных и экономических наук, исследований в сфере услуг, методик изучения ресурсной базы учреждений культуры, направлений и перспектив их развития, позволяющих решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>3. основ классификации социокультурных ресурсов, функций планирования и организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>4. основных категорий статистики; систем органов и задачи статистики при изучении информации, характеризующей отечественный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>способов организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>основной нормативной</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-1</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-10</p>
----------------	--	--

	<p>документации, используемой при экспертизе и диагностики объектов и систем социокультурной деятельности, разрядность предприятий, классификацию систем, основные характеристики систем и объектов;</p> <p>основных инструментов контроля качества услуг, правовых, нормативно-технических и организационных средств, методов повышения эффективности, безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов в социокультурной деятельности;</p> <p>основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p>ПК-12</p> <p>ПК-14</p>
Умений:	<p>5. реализовать оптимальный вариант технологии оценки эффективности результатов деятельности ресурсной базы в сервисных организациях;</p> <p>анализировать ресурсную базу учреждений социокультурной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>организовать процесс сервиса, использовать технологии и методы, позволяющие проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса;</p> <p>анализировать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-1</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-7</p>

	<p>разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>оценить уровень конкурентоспособности ресурсной базы объектов сервиса на основе эстетических, эргономических, правовых, экономических показателей;</p> <p>осуществлять высокоэффективный сквозной контроль качества сервисной деятельности, определять оптимальные параметры технологических процессов;</p> <p>проводить финансовый анализ деятельности сервисного предприятия; строить на его основе финансовую и инвестиционную политику.</p>	<p>ПК-10</p> <p>ПК-12</p> <p>ПК-14</p>
<p>Навыко в и/или опыта деятельности:</p>	<p>б. использования основных знаний ресурсной базы при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах сервиса;</p> <p>применения методики для решения стандартных задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>\практического применения технологий и методов, позволяющих проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса.</p> <p>применения методов обработки результатов исследований с использованием методов статистики, информационных технологий, формулирования и представления обобщения и выводов при изучении</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-1</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p>

<i>Лекции</i>		26					26		
<i>Семинары</i>		28					28		
<i>Практические занятия</i>									
<i>Лабораторные работы</i>									
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		<i>зачет</i>					<i>зачет</i>		
<i>Самостоятельная работа студента</i>		54					54		
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	108					108		
	<i>зачетные единицы</i>	3					3		

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Понятие о ресурсной базе социокультурной деятельности	2	2	4	8
2	Тема 2. Классификации ресурсов сферы социокультурной деятельности	4	6	8	18
3	Тема 3. Система учреждений социокультурной сферы	4	4	4	12
4	Тема 4. Нормативный ресурс социокультурной деятельности	2	2	8	12
5	Тема 5. Кадровый ресурс социально-культурной деятельности	2	2	4	8
6	Тема 6. Финансовый ресурс в социокультурной деятельности и основные условия формирования бюджетных средств	2	4	6	12
7	Тема 7. Материально-технический и информационно-методический ресурс социокультурной деятельности	4	2	6	12
8	Тема 8. Морально-этический ресурс социокультурной деятельности	2	2	4	8
9	Тема 9. Специфика организации				

	социокультурной деятельности	2	2	6	10
10	Тема 10. Проблема оценки эффективности использования ресурсов в сфере социокультурной деятельности	2	2	4	8
ИТОГО		26	28	54	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

Для студентов третьего курса

1. Туристическое ресурсоведение как часть комплексного страноведения.
2. Значение туристических ресурсов в развитии туристического бизнеса.
3. Предмет и задачи туристического ресурсоведения.
4. Методы туристического ресурсоведения.
5. Ресурсоориентированные виды туризма.
6. Основные понятия о туристических ресурсах.
7. Классификация туристических ресурсов и требования предъявляемые к ним.
8. Свойства и характеристики туристических ресурсов.
9. Кадастр туристических ресурсов.
10. Рекреационные ресурсы.
11. Картографический метод оценки туристических ресурсов.
12. Роль водных рекреационных ресурсов при организации туризма.
13. Роль биологических ресурсов при организации туризма.
14. Природные лечебные ресурсы.
15. Комплексная оценка природных условий и ландшафтов.
16. Определение и классификация социально-экономических ресурсов туризма.
17. Инфраструктура туризма как основа социально-экономических ресурсов.
18. Документально-правовые основы деятельности организаций социокультурной сферы.
19. Организация эффективного хозяйственного механизма в учреждениях социокультурной сферы. «Типизация» и «творческий подход» в создании хозяйственного механизма социокультурной деятельности.
20. Понятие «юридическое лицо». Государственная регистрация учреждений социокультурной сферы.
21. Основные разделы типового устава учреждения социокультурной сферы. Текущая документация учреждений социокультурной сферы: приказы, распоряжения, договоры.
22. Различные категории специалистов социокультурной сферы, общее и особенное, реальное и идеальное в профессиональной деятельности.
23. Характеристика организационных способностей руководителя социокультурного учреждения.
24. Прямое и косвенное финансирование социокультурной сферы.
25. Основные формы бюджетного финансирования автономных некоммерческих организаций: программное финансирование, государственный заказ.
26. Бюджетное финансирование государственных и муниципальных учреждений культуры.
27. Бюджетная классификация: функциональная классификация, экономическая классификация, ведомственная классификация.

28. Проблемы разработки государственной информационной политики и государственные информационные ресурсы социокультурной деятельности.
29. Процесс информатизации социальнокультурной деятельности.
30. Информационные службы и информационно – методические отделы учреждений социокультурной деятельности.
31. Понятия «социальная позиция», «профессиональная этика», «профессиональный долг»: сущность, характеристика, специфика в социокультурной сфере.
32. Структура основных направлений деятельности экскурсионного учреждения.
33. Показатели деятельности туристско-экскурсионных учреждений.
34. Оценка эффективности решений, принимаемых бюджетными учреждениями социокультурной деятельности.
35. Оценка эффективности решений коммерциализированных субъектов социокультурной деятельности.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Проведите классификацию культурно-исторических ресурсов Псковского региона.
2. Сделайте комплексную оценку природных ресурсов и ландшафтов Псковского региона.
3. Проведите анализ ресурсной базы одного из учреждений социокультурной сферы (театры, библиотеки и т.д.).
4. Оцените туристический ресурс Псковского региона.
5. Составьте профессиограмму специалиста сферы сервиса.

Примерная тематика рефератов

Для студентов третьего курса (шестого семестра)

1. 1. Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности.
2. Экономические отношения в социокультурной сфере.
3. Специфика продукта социокультурной деятельности.
4. Специфика ценообразования на продукт социокультурной деятельности.
5. Классификация предприятий и организаций социокультурной деятельности.
6. Источники финансирования предприятий и организаций социокультурной деятельности.
7. Государственная политика в социокультурной деятельности.
8. Специфика экономического механизма деятельности любого предприятия социокультурной деятельности (тур. фирмы, гостиницы, клубных учреждений, культурно-развлекательных центров, центров досуга и т.д.)
9. Развитие предпринимательства в социокультурной деятельности.
10. Вторичный продукт в социокультурной деятельности.
11. Современное экономическое положение любого предприятия социокультурной деятельности.
12. Социально-экономические фактор развития туризма.
13. Организация производства туристического продукта.
14. Специфика российского туристического рынка.
15. Влияние туризма на экономику региона.
16. Развитие туристического бизнеса в регионе.
17. Экономика современного гостиничного комплекса.

18. Организация сервиса в гостинице.
19. Коммерческая деятельность предприятий и организаций социокультурной сферы.
20. Экономические предпосылки развития любого предприятия социокультурной деятельности.
21. Проблемы качества услуг социокультурной деятельности.
22. Формы оплаты труда в организациях
23. Анализ экономических показателей деятельности любого предприятия социокультурной деятельности (доходы, прибыль, рентабельность и т.д.).
24. Развитие транспортных сетей и рост качества туризма.
25. Экономические и социальные вопросы туризма.
26. Факторы, снижающие затраты на организацию труда.
27. Экономика и организация туристического предприятия.
28. Экономика и организация гостиничного предприятия.
29. Содержание и функции туристического рынка республики Алтай.
30. Содержание и функции индустрии гостеприимства (гостиницы, тур. базы, базы отдыха, пансионаты, кемпинги).
31. Перспективы развития гостиничного хозяйства.
32. Виды услуг СКС.
33. Стандарты услуг в социокультурной деятельности.
34. Предпринимательство в социокультурной деятельности.
35. Виды предпринимательства в социокультурной деятельности.
36. Предпринимательские риски в социокультурной деятельности.
37. Показатели использования основных фондов любого предприятия социокультурной деятельности.
38. Трудовые ресурсы в социокультурной деятельности.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-2	<p>Маркетинг в сервисе – 4 семестр</p> <p>Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр</p> <p>Экономика – 3 семестр</p> <p>Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр</p> <p>Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5-6 семестры</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>(а) Электронная торговля – 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр</p> <p>Риски и страхование в сервисе - 7 семестр</p> <p>(а) Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр</p> <p>(а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр</p> <p>(а) Современный опыт предпринимательства в туризме и</p>

	<p>гостеприимстве - 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ОПК-1	<p>Информатика – 1,2,3 семестр; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса – 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Краеведение – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Библиография – семестр;</p>
ОПК-3	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и</p>

	<p>гостеприимстве – 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе – 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр;</p>
ПК-3	<p>Математика – 1,2,4 семестр; Информатика - 1,2,3 семестр; Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 5,6 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Риски и страхование в сервисе - 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Краеведение - 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Учебная практика - 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр;</p>
ПК-7	<p>Сервисология - 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум - 3 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении</p>

	<p>услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;</p>
ПК-10	<p>Математика - 1,2,4 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 6,5 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;</p>
ПК-12	<p>Математика - 1,2,4 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры Статистика в профессиональной деятельности – 5, 6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр Технологические основы социокультурного сервиса - 5, 6 семестры Технологический практикум – 3 семестр Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр (а) Электронная торговля – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр (а) Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении</p>

	услуг - 5 семестр Технологии и организация развлечений - 8 семестр (а) Гостиничный бизнес – 8 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр (а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр (а) Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр Преддипломная практика - 8 семестр
ПК-14	Преддипломная практика – 8 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестр; Экономика – 3 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр;

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-2	7. Знания: основ теории ресурсной базы в планировании и организации сервисной деятельности; и оценке эффективности результатов в различных сферах сервиса.	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: - основные способы оценки эффективности результатов в различных сферах ресурсной базы в планировании и организации сервисной деятельности; - базовые понятия дисциплины. Умеет: 11. - определять оптимальный вариант технологии оценки эффективности результатов деятельности ресурсной базы в сервисных организациях.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i>
	8. Умения: реализовать оптимальный вариант технологии оценки эффективности результатов деятельности ресурсной базы в сервисных организациях.	12. Владеет: базовыми навыками оценки эффективности результатов деятельности ресурсной базы в различных сферах сервиса.	
	9. 10. Навыки: использования основных знаний	Продвинутый уровень (хорошо): 13. Знает: арсенал способов планирования и организации сервисной деятельности и оценки эффективности результатов в различных сферах сервиса.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение</i>

ОПК-1	ресурсной базы при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах сервиса.	14. Умеет: выбирать оптимальный вариант технологии оценки эффективности результатов деятельности ресурсной базы в сервисных организациях. 15. Владеет: умением использовать основные методики оценки эффективности ресурсной базы в различных сферах сервиса.	<i>письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>
		Высокий уровень (отлично): Знает: инновационный арсенал способов планирования и организации сервисной деятельности и оценки эффективности результатов в различных сферах сервиса. Умеет: применять инновационные методы исследований при оценке эффективности результатов деятельности ресурсной базы в сервисных организациях. 16. Владеет: практическими навыками исследования ресурсной базы при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах сервиса.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i>
	Знания: современных понятий и концепций естественных, гуманитарных и экономических наук, исследований в сфере услуг, методик изучения ресурсной базы учреждений культуры, направлений и перспектив их развития, позволяющих решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: основные современные понятия и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук, исследований в сфере услуг, методик изучения ресурсной базы учреждений культуры, направлений и перспектив их развития, позволяющих решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i>

	<p>безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>Умения: анализировать ресурсную базу учреждений социокультурной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>Навыки: применять методики для решения стандартных задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p>	<p>учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>Владеет: базовыми навыками использования методик для решения стандартных задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает: арсенал современных методик изучения ресурсной базы учреждений культуры, направлений и перспектив их развития, позволяющих решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p> <p>Умеет: выбирать оптимальный метод анализа ресурсной базы учреждений социокультурной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>Владеет: арсеналом способов для решения стандартных задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности,</p>	<p></p> <p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
--	--	---	---

ОПК-3	<p>Знания: основ классификации социокультурных ресурсов, функций планирования и организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</p> <p>Умения: организовать процесс сервиса, использовать технологии и методы, позволяющие проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса.</p> <p>Навыки: практического применения технологий и методов, позволяющих проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса.</p>	использовать различные источники информации по объекту сервиса;	
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает: арсенал современных методик изучения ресурсной базы учреждений культуры, направлений и перспектив их развития, позволяющих решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса Умеет: применять инновационные методы анализа ресурсной базы учреждений социокультурной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса; Владеет: практическими навыками инновационного решения задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i></p>
		<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: основные способы классификации социокультурных ресурсов, функций планирования и организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Умеет: применять основные формы и методы организации процесса сервиса, использовать технологии и методы, позволяющие проводить</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i></p>

		<p>выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса; Владеет: базовыми навыками организации процесса сервиса, технологий и методов, позволяющих проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса;</p>	
	<p>Знания: основных категорий статистики; систем органов и задачи статистики при изучении информации, характеризующей отечественный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>Умения: анализировать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в социокультурной деятельности;</p> <p>Навыки: применения методов обработки результатов исследований с использованием методов статистики, информационных технологий, формулирования и представления</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает: арсенал способов классификации социокультурных ресурсов, функций планирования и организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Умеет: выбирать оптимальный вариант организации процесса сервиса, использовать технологии и методы, позволяющие проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса. 17. Владеет: умением использовать основные методики практического применения технологий и методов, позволяющих проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает: арсенал современных методик классификации социокультурных ресурсов, функций планирования и организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Умеет: применять инновационные методы организации процесса сервиса, использовать технологии и методы, позволяющие проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса. Владеет: практическими навыками инновационного применения технологий и методов, позволяющих</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>

ПК-3	обобщения и выводов при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса..	
		Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: основные способы классификации категорий статистики; систем органов и задачи статистики при изучении информации, характеризующей отечественный опыт в сервисной деятельности; Умеет: применять основные формы и методы анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в социокультурной деятельности; Владеет: базовыми навыками организации применения методов обработки результатов исследований с использованием методов статистики, информационных технологий, формулирования и представления обобщения и выводов при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): Знает: арсенал способов классификации основных категорий статистики; систем органов и задачи статистики при изучении информации, характеризующей отечественный опыт в сервисной деятельности; Умеет: выбирать оптимальный вариант анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в социокультурной деятельности; Владеет: умением использовать основные методики практического применения обработки результатов исследований с использованием методов статистики, информационных технологий, формулирования и представления обобщения и выводов при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>

ПК-7		<p>Высокий уровень (отлично): Знает: арсенал современных методик статистики; систем, органов и задач статистики при изучении информации, характеризующей отечественный опыт в сервисной деятельности; Умеет: применять инновационные методы организации процесса сервиса, анализировать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в социокультурной деятельности; Владеет: практическими навыками инновационных методов обработки результатов исследований с использованием методов статистики, информационных технологий, формулирования и представления обобщения и выводов при изучении научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p>	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</p>
	<p>Знания: способов организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>Умения: разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>Навыки: практического умения осуществлять процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: основные способы организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; Умеет: применять основные формы и методы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; Владеет: базовыми навыками организации практически осуществлять процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает: арсенал способов классификации организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение</p>

	основе новейших информационных и коммуникационных технологий;	информационных и коммуникационных технологий; Умеет: выбирать оптимальный вариант современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; Владеет: умением использовать основные методики и практически осуществлять процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	<i>письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>
		Высокий уровень (отлично): Знает: арсенал современных способов и методик организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; Умеет: применять инновационные методы разработки современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Владеет: практическими навыками осуществлять инновационные методы в процесес предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i>
ПК-10	Знания: основной нормативной документации, используемой при экспертизе и диагностики объектов и систем социокультурной деятельности, разрядность предприятий, классификацию систем, основные характеристики систем и объектов.	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: основные способы организации процесса нормативной документации, используемой при экспертизе и диагностики объектов и систем социокультурной деятельности, разрядность предприятий, классификацию систем, основные характеристики систем и объектов. Умеет: применять основные формы и методы оценки уровня конкурентоспособности ресурсной базы объектов сервиса на основе	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i>

	<p>Умения: оценить уровень конкурентоспособности и ресурсной базы объектов сервиса на основе эстетических, эргономических, правовых, экономических показателей.</p> <p>Навыки: практического применения методов качественного анализа, методик экспертизы и диагностики технологических процессов социокультурной деятельности, методов и средств обнаружения дефектов, выявления причин их возникновения и определения оптимальных путей устранения выявленных недостатков.</p>	<p>эстетических, эргономических, правовых, экономических показателей.</p> <p>Владеет: базовыми навыками организации практического применения методов качественного анализа, методик экспертизы и диагностики технологических процессов социокультурной деятельности, методов и средств обнаружения дефектов, выявления причин их возникновения и определения оптимальных путей устранения выявленных недостатков.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает: арсенал способов классификации основной нормативной документации, используемой при экспертизе и диагностики объектов и систем социокультурной деятельности, разрядность предприятий, классификацию систем, основные характеристики систем и объектов;</p> <p>Умеет: выбирать оптимальный вариант оценки уровня конкурентоспособности ресурсной базы объектов сервиса на основе эстетических, эргономических, правовых, экономических показателей;</p> <p>Владеет: умением использовать основные методики практического применения качественного анализа, методик экспертизы и диагностики технологических процессов социокультурной деятельности, методов и средств обнаружения дефектов, выявления причин их возникновения и определения оптимальных путей устранения выявленных недостатков.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает: арсенал современных методик нормативной документации, используемой при экспертизе и диагностики объектов и систем социокультурной деятельности, разрядность предприятий, классификацию систем, основные характеристики систем и объектов;</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных</i></p>

		<p>Умеет: применять инновационные методы оценки уровня конкурентоспособности ресурсной базы объектов сервиса на основе эстетических, эргономических, правовых, экономических показателей;</p> <p>Владеет: практическими навыками осуществлять инновационные методы качественного анализа, методик экспертизы и диагностики технологических процессов социокультурной деятельности, методов и средств обнаружения дефектов, выявления причин их возникновения и определение оптимальных путей устранения выявленных недостатков.</p>	<p>заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</p>
ПК-12	<p>Знания: основных инструментов контроля качества услуг, правовых, нормативно-технических и организационных средств, методов повышения эффективности, безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов в сервисной деятельности.</p> <p>Умения: осуществлять высокоэффективный сквозной контроль качества сервисной деятельности, определять оптимальные параметры технологических процессов.</p> <p>Навыки: владения методиками</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает: основные способы организации процесса контроля качества услуг, правовых, нормативно-технических и организационных средств, методов повышения эффективности, безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов в социокультурной деятельности;</p> <p>Умеет: применять основные формы и методы высокоэффективного сквозного контроля качества сервисной деятельности, определять оптимальные параметры технологических процессов;</p> <p>Владеет: базовыми навыками организации мониторинга, опроса персонала и клиентов, методов качественного и количественного анализа параметров технологических процессов в сфере социально-культурного сервиса, анализа ресурсов и материально-технической базы сервиса.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает: арсенал способов классификации инструментов контроля качества услуг, правовых, нормативно-технических и организационных средств, методов</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение</p>

	мониторинга, опроса персонала и клиентов, методов качественного и количественного анализа параметров технологических процессов в сфере социально-культурного сервиса, анализа ресурсов и материально-технической базы сервиса.	<p>повышения эффективности, безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов в сервисной деятельности.</p> <p>Умеет: выбирать оптимальный вариант оценки высокоэффективного сквозного контроля качества сервисной деятельности, определять оптимальные параметры технологических процессов.</p> <p>Владеет: умением использовать основные методики практического применения мониторинга, опроса персонала и клиентов, методов качественного и количественного анализа параметров технологических процессов в сфере социально-культурного сервиса, анализа ресурсов и материально-технической базы сервиса.</p>	<p><i>письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает: арсенал современных методик контроля качества услуг, правовых, нормативно-технических и организационных средств, методов повышения эффективности, безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов в сервисной деятельности;</p> <p>Умеет: применять инновационные методы высокоэффективного сквозного контроля качества сервисной деятельности, определять оптимальные параметры технологических процессов;</p> <p>Владеет: практическими навыками осуществлять инновационные методы качественного мониторинга, опроса персонала и клиентов, методов качественного и количественного анализа параметров технологических процессов в сфере социально-культурного сервиса, анализа ресурсов и материально-технической базы сервиса.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i></p>
ПК-14	Знания: основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает: основные способы организации анализа финансово-хозяйственной деятельности</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях,</i></p>

	<p>Умения: проводить финансовый анализ деятельности сервисного предприятия; строить на его основе финансовую и инвестиционную политику.</p> <p>Навыки: диагностики бизнеса в сфере сервиса.</p>	<p>предприятия сервиса.</p> <p>Умеет: применять основные методы финансового анализа деятельности сервисного предприятия; строить на его основе финансовую и инвестиционную политику.</p> <p>Владеет: базовыми навыками организации диагностики бизнеса в сфере сервиса.</p>	<p><i>выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает: арсенал способов классификации анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса</p> <p>Умеет: выбирать оптимальный вариант финансового анализа деятельности сервисного предприятия; строить на его основе финансовую и инвестиционную политику.</p> <p>Владеет: умением использовать арсенал способов диагностики бизнеса в сфере сервиса.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает: инновационным арсеналом методик анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p> <p>Умеет: применять инновационный финансовый анализ деятельности сервисного предприятия; строить на его основе финансовую и инвестиционную политику.</p> <p>Владеет: практическими навыками осуществлять диагностику бизнеса в сфере сервиса.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>

Перечень вопросов к зачёту

1. Понятие о ресурсной базе социокультурной деятельности и ее основные составляющие.
2. Проблемы ресурсного обеспечения учреждений социокультурной сферы, основные направления поиска решения данных проблем.
3. Специфические особенности ресурсов в социокультурной сфере.
4. Классификации ресурсов сферы социокультурной деятельности.
5. Объекты социокультурной деятельности в условиях современного рынка досуговых услуг.
6. Ресурсодержатели учреждений социокультурной деятельности.
7. Характеристика учреждений в зависимости от назначения и характера использования ресурсной базы: многопрофильные, однопрофильные, прокатные.
8. Нормативно – правовое поле социокультурной сферы.

9. Документально-правовые основы деятельности организаций социокультурной сферы.
10. Содержание и направления кадровой политики в социокультурной сфере.
11. Профессиональная компетенция специалиста социокультурной деятельности.
12. Понятие финансово – экономического ресурса как основы ресурсной базы социокультурной деятельности.
13. Основные условия формирования бюджетных средств в социокультурной деятельности.
14. Программно – целевой способ финансирования социокультурной деятельности.
15. Основные формы бюджетного финансирования автономных некоммерческих организаций и автономных учреждений социокультурной сферы.
16. Платные услуги в социокультурных учреждениях, проблемы и перспективы развития.
17. Предпринимательская деятельности учреждений социокультурной сферы.
18. Материально-технический ресурс социокультурной деятельности.
19. Информационно-методический ресурс социокультурной деятельности.
20. Информационные службы и информационно – методические отделы учреждений социокультурной сферы.
21. Морально-этический ресурс социокультурной деятельности.
22. Специфика организации социокультурной деятельности.
23. Общеэкономические принципы оценки эффективности хозяйственных решений в отрасли социокультурной деятельности.
24. Оценка эффективности решений, принимаемых бюджетными учреждениями социокультурной деятельности.
25. Оценка эффективности решений коммерциализированных субъектов сферы социокультурной деятельности.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

1. Разработать ресурсную базу учреждений социокультурной сферы, сервиса.
2. Разработать технологию структурного анализа ресурсной базы социокультурной сферы, сервиса.
3. Разработать кадровый, материально-технический и др. ресурс социокультурной сферы, сервиса.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Скобельцына А.С. Технологии организации экскурсионных услуг: учеб. пособие /А.С. Скобельцына, А.П. Шарухина.- М. : Академия, 2010.-192 с.
2. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности : учеб. пособие / И.М. Асанова, С.О. Дерябина.-изд.- М. : Академия, 2011.- 192 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Информационные системы и технологии управления : учебник для вузов / Г. А. Титоренко. –изд. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2010.-591 с.
2. Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» [Электронный ресурс] / Официальный сайт компании «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/>
3. Закон Российской Федерации «О некоммерческих организациях» [Электронный ресурс] / Официальный сайт компании «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/>

4. Закон Российской Федерации «О средствах массовой информации» [Электронный ресурс] / Официальный сайт компании «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/>

5. Закон Российской Федерации «Об авторском праве и смежных правах» [Электронный ресурс] / Официальный сайт компании «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/>

6. Петренко С.А. Определение ИТ-ресурсов / С.А.Петренко, А.В. Беляев А.В. / Управление непрерывностью бизнеса. Ваш бизнес будет продолжаться / М. : ДМК Пресс, 2011.-325 с. -электрон. поисковая прогр. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - Режим доступа : <http://www.iqlib.ru>. - Загл. с экрана.

7. Кусков А.С. Туристическое ресурсоведение: учеб. пособие /А.С. Кусков.-изд.-М. : Академия, 2008.-208 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования

2. <http://rucont.ru/>- Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) на базе технологии Контекстум (всего произведений: 224072).

3. Сайт Издательской группы «Дело и сервис» <http://www.dis.ru/>.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации при работе с учебниками, учебными пособиями

Для успешного овладения знаниями по дисциплине «Ресурсная база социокультурной деятельности» рекомендуется использовать учебники и иные пособия из списка основной и дополнительной литературы. Среди них стоит отбирать те, которые наиболее соответствуют изучаемому вами разделу дисциплины. Необходимую информацию по этому разделу можно найти, обратившись к указанным интернет-ресурсам.

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции и по подготовке к семинарским занятиям

На лекционных занятиях рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала, обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к семинарским занятиям

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна.

Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. 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. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать аргументированные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т.д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый.

Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара.

Методические рекомендации по подготовке рефератов и доклада по теме реферата

Подготовку реферата и доклада необходимо начинать осуществлять со дня получения темы, чтобы успеть их выполнить к началу семинарских занятий, где важно будет изложить материал в течение 7-10 минут и ответить на вопросы аудитории. Объем реферата может быть от 12 до 15 страниц печатного текста, отпечатанного через 1,5 интервала. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении студент кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает конкретные цели и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части подробно раскрывается содержание вопроса (вопросов) темы. В заключении кратко должны быть сформулированы полученные результаты исследования и даны выводы. Кроме того, заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список источников литературы студент включает документы, которые он использовал при написании реферата.

В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. Реферат должен быть выполнен за определенный срок до начала экзаменационной сессии.

Студенты, не представившие в установленный срок реферат, либо получившие оценку «неудовлетворительно». В качестве источников информации рекомендуем использовать дополнительную литературу, так как сведений из учебников будет не достаточно. Помимо подготовленных тем реферата и доклада важно знать лекционный материал по данной теме семинарского занятия для дополнений и контроля знаний студентов, заключающегося в ответах и вопросах. Для этого вполне достаточно знать содержание учебника по данной дисциплине.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
 2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.
 3. Мультимедийная презентация дисциплины.
- Книжный фонд библиотеки и сотрудничающих с ВУЗом библиотечных систем.

3.34. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Технологические основы социокультурного сервиса» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю подготовки - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Шитова Лилия Шамильевна, доцент кафедры

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>основных положений осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ОПК- 2</p> <p>ОПК- 3</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-12</p>
Умений :	<p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя;</p> <p>использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ОПК- 2</p> <p>ОПК- 3</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-12</p>
Навыко в и/или опыта деятельности:	<p>разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>организации процесса сервиса, выбора ресурсы и средства с учетом требований потребителя ;</p> <p>использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p>	<p>ОПК- 2</p> <p>ОПК- 3</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-12</p>

	осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	
--	--	--

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе (5,6 семестр;) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Математика», «Экономика», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Экономика социально-культурной деятельности», «Менеджмент в сервисе» и др.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		136					68	68		
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		68					34	34		
<i>Семинары</i>		68					34	34		
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		<i>Зачет, экзамен</i>					<i>зачет</i>	<i>экзамен</i>		
Самостоятельная работа студента		152					76	76		
Общая трудоемкость	часы	288					144	144		
	Зачетные единицы	8					4	4		

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/ п	Тема, раздел	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
Раздел 1. Основные технологии и техника сферы сервиса					
	Тема 1.1. Введение. Цель и задачи дисциплины. Основные технологии и техника сферы сервиса.	4	4	8	16
	Тема 1.2. Основные тенденции развития технологий и техники сферы сервиса.	4	4	8	16
	Тема 1.3. Технологии сервиса во внешней и внутренней среде организации	4	4	8	16
Раздел 2. Технология и техника охлаждения и замораживания продуктов и сред (воды, напитков и воздуха)					
	Тема 2.1. Особенности хранения продуктов в охлажденном видах.	4	4	8	16
	Тема 2.2. Основы теории холодильных машин.	2	2	8	12
	Тема 2.3. Типы холодильных установок. Принципы работы холодильных машин.	4	4	8	16
Раздел 3. Технологии и техника для обеспечения микроклимата в помещениях					
	Тема 3.1. Основные загрязнения воздуха современных городов.	4	4	8	16
	Тема 3.2. Системы вентиляции воздуха предприятий сервиса.	4	4	8	16
	Тема 3.3. Расчет систем вентиляции жилых и офисных помещений	4	4	8	16
	Тема 3.4. Кондиционеры, назначение, принципы работы и конструкция.	2	2	8	12
	Тема 3.5. Воздухоочистители воздуха. Увлажнители воздуха. Обогреватели воздуха.	4	4	8	16
Раздел 4. Технология нагрева и техника, реализующая эти технологии					
	Тема 4.1. Электронагрев и электронагревательные элементы.				
	Тема 4.2. СВЧ-нагрев и микроволновые (СВЧ) печи.	2	2	8	12
Раздел 5. Технология и техника удаления пыли					
	Тема 5.1. Пневматическая уборка пыли пылесосами.	4	4	8	16
	Тема 5.2. Принципы работы и схемы конструкций пылесосов.	2	2	8	12
Раздел 6. Моющий процесс, как технология и техника ее реализующая					

	Тема 6.1. Механизм воздействия СМС и этапы моющего процесса.	4	4	8	16
	Тема 6.2. Текстильные материалы и их загрязнения. Стирка	4	4	8	16
	Тема 6.3. Стиральные машины, принципы работы и конструкции.	4	4	8	16
	Тема 6.4. Стиральные машины с автоматической системой управления, принципы работы и конструкции.	4	4	8	16
	Тема 6.5. Посудомоечные машины, принципы работы и конструкции.	4	4	8	16
ИТОГО (в часах)		68	68	152	288

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Место технологий сферы сервиса в экономике России.
2. Направления развития техники сферы сервиса.
3. Понятие «технология».
4. Понятие внутренней среды организации.
5. Понятие внешней среды организации.
6. Поставленные задачи в технологиях сферы сервиса, в решении вопроса о повышении уровня жизни в России.
7. Перечислить и дать краткую характеристику, изучаемым технологиям.
8. Методы, применяемые по дисциплине.
9. Классификация технологий в сфере сервиса.
10. Основные тенденции развития техники в сфере сервиса.
11. Основные тенденции развития технологий в сфере сервиса.
12. Характеристика технологии охлаждения и замораживания.
13. Характеристика технологии вентиляции, очистки и кондиционирования.
14. Характеристика технологии нагрева.
15. Характеристика технологии пылеудаления.
16. Характеристика технологии тепло-влажной обработки.
17. Характеристика техники реализующей технологии охлаждения и замораживания.
18. Характеристика техники реализующей технологии вентиляции, очистки и кондиционирования.
19. Характеристика техники реализующей технологии нагрева.
20. Характеристика техники реализующей технологии пылеудаления.
21. Характеристика техники реализующей технологии тепло-влажной обработки

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составление глоссария по предложенной теме.
2. Составление структурно-логической схемы по предложенной теме.
3. Подготовка презентации по теме.
4. Коспектирование.
5. Реферат.

Примерная тематика рефератов

1. Открытия и изобретения в технике и технологиях сферы сервиса:
 - охлаждения и замораживания продуктов;
 - вентиляции, очистки и кондиционирования воздуха;

2. Влияние бытовой химии на развитие технологий сферы сервиса.
 3. Развитие связей производства техники для сервиса с другими отраслями народного хозяйства.

4. Анализ потребительских свойств современной бытовой техники.

5. Влияние современных СМС на качество стирки и мытья посуды.

6. Открытия и изобретения в технике и технологиях сферы сервиса:

- нагрева продуктов и среды;
- удаления пыли с поверхностей, оборудования;
- удаления загрязнений с текстильных материалов;
- удаления загрязнений с посуды.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОПК-2	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Маркетинг в сервисе – 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере сервиса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 2,4 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр;</p>
ОПК-3	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр;</p>

	<p>Социально-культурная деятельность- 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр; Технологический практикум- 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности- 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Деловой и образовательный туризм- 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса- 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг- 7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг- 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Преддипломная практика- 8 семестр;</p>
ПК-6	<p>Сервисная деятельность - 5 семестр; Психология обслуживания клиентов- 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса-8 семестр; Психология обслуживания клиентов-6 семестр; Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр; Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела- 1 семестр; Социально-культурная деятельность- 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр; Технологический практикум- 3 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Имидж в сфере бизнеса- 7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе-8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Производственная практика- 6,8 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр;</p>
ПК-12	<p>Информатика – 1, 2, 3 семестры; Сервисная деятельность – 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе– 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности– 1-2 семестры; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация- 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры;</p>

	<p>Статистика в профессиональной деятельности – 5, 6 семестры; Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса - 5, 6 семестры; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля– 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес– 8 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.</p>
--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК -2	Знания основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает основы и правила разработки технологии процесса сервиса, умеет разрабатывать технологии процесса сервиса; владеет навыками разработки технологии процесса сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.
	Умения разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	Продвинутый уровень (хорошо): знает основы и правила разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; умеет разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; владеет навыками разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.
	Навыки разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских	Высокий уровень (отлично): знает закономерности развития системы клиентских отношений правила разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные

	отношений с учетом требований потребителя.	клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>умеет использовать</i> закономерности развития системы клиентских отношений разрабатывать технологии процесса сервиса, прогнозировать развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>владеет навыком</i> развития системы клиентских отношений, разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	<i>формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i>
ОПК-3	Знания требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Умения организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя. Навыки организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные требования к организации процесса сервиса; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса на различных уровнях с учетом контингента потребителя, принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, с учетом требования на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализовывать принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализации	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на</i>

		принципов выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	экзамене.
ПК-6	Знания современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Умения использовать сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Навыки использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает основные современные сервисные технологии; умеет использовать на практике основные сервисные технологии; владеет базовыми навыками применения основных сервисных технологий.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.
		Продвинутый уровень (хорошо): знает основные современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; умеет использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; владеет навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.
		Высокий уровень (отлично): знает современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, основы их формирования и функционирования умеет использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, формировать их и осуществлять анализ эффективности владеет навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, их формирования и контроля эффективности	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.
ПК-12	Знания основных положений осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает некоторые положения осуществления контроля качества процесса сервиса; умеет применять простейшие методы при осуществлении контроля качества процесса сервиса; владеет простейшими методами	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на

ресурсов.	осуществления контроля качества процесса сервиса	экзамене.
Умения осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	Продвинутый уровень (хорошо): знает основные положения осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; умеет применять определенные методы при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.
Навыки осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	Высокий уровень (отлично): знает глубоко и в полной мере важнейшие положения осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; умеет эффективно применять широкий спектр методов при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; владеет широким спектром методов осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.

Перечень вопросов к зачету (экзамену)

1. Основные цели и задачи изучения дисциплины техники и технологии социально-культурного сервиса.
2. Понятия и классификация техники и технологии.
3. Основные тенденции развития техники и технологии сферы сервиса.
4. Основные технологии и техника сферы сервиса.
5. Характеристика технологий охлаждения и замораживания продуктов.
6. Характеристика технологии вентиляции, очистки и кондиционирования воздуха.
7. Характеристика технологии нагрева продуктов и среды.
8. Характеристика технологии удаления пыли с поверхностей, оборудования.
9. Характеристика технологии удаления загрязнений с текстильных материалов.
10. Характеристика технологии удаления загрязнений с посуды.
11. Особенности хранения продуктов в охлажденном и замороженном видах.
12. Основные теории холодильных машин.
13. Области использования технологий охлаждения.
14. Основные загрязнения воздуха в помещениях.

15. Системы вентиляции воздуха.
16. Кондиционеры, назначение, принцип работы.
17. Технический анализ современных кондиционеров.
18. Принцип действия воздухоочистителей.
19. Принцип действия увлажнителей воздуха.
20. Назначение и принцип работы обогревателей воздуха.
21. Основные цели и задачи изучения дисциплины техники и технологии социально-культурного сервиса и туризма.
22. Понятия и классификация техники и технологии.
23. Основные тенденции развития техники и технологии сферы сервиса.
24. Основные технологии и техника сферы сервиса.
25. Характеристика технологий охлаждения и замораживания продуктов.
26. Характеристика технологии вентиляции, очистки и кондиционирования воздуха.
27. Характеристика технологии нагрева продуктов и среды.
28. Характеристика технологии удаления пыли с поверхностей, оборудования.
29. Характеристика технологии удаления загрязнений с текстильных материалов.
30. Характеристика технологии удаления загрязнений с посуды.
31. Особенности хранения продуктов в охлажденном и замороженном видах.
32. Основные теории холодильных машин.
33. Области использования технологий охлаждения.
34. Основные загрязнения воздуха в помещениях.
35. Системы вентиляции воздуха.
36. Кондиционеры, назначение, принцип работы.
37. Технический анализ современных кондиционеров.
38. Принцип действия воздухоочистителей.
39. Принцип действия увлажнителей воздуха.
40. Назначение и принцип работы обогревателей воздуха.
41. Техника и ее назначение, реализующая технологии нагрева.
42. Пыль и ее состав, влияние на здоровье.
43. История и тенденции развития пылесосов.
44. Принципы работы пылесосов разной конструкции.
45. Механизмы воздействия СМС, их основные характеристики.
46. Этапы моющего процесса.
47. Стирка, принципы работы и конструкции стиральных машин.
48. Текстильные материалы и их загрязнения.
49. История развития стирально-моющей техники.
50. Посудомоечные машины назначение, принципы работы.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Навык расчета среднего значения воздухообмена помещений с учетом площади и его назначением помещения.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Технологические основы социально-культурной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс по специальности 071401 «Социально-культурная деятельность», специализаций «Педагогика детско-юношеского досуга» и «Менеджмент социально-культурной деятельности институтов гражданского общества»/ — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств, 2012. — 59 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29718>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Секретова Л.В. Технологические основы социально-культурной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Секретова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2012.— 132 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24950>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности /Т.Г. Неретина. - [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электронная поисковая программа. - М.: Флинта, 2011. - Режим доступа: <http://www.iqlib.ru>. - загл. с экрана.

2. Сервис и туризм : словарь-справочник / ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхман. - М. : Альфа-М, 2010. - 432 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. ЭБС «IPRbooks» // <http://www.iprbookshop.ru/33651>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, нормативными материалами, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами из Интернета, а также проработка конспектов лекций;

- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций, олимпиад;

- написание докладов, рефератов, курсовых и дипломных работ, составление графиков, таблиц, схем;

- тестовый самоконтроль текущих знаний;

- подготовка к экзаменам и экзаменам непосредственно перед ними.

Подготовка к лекционным, семинарским и практическим занятиям включает в себя доработку конспекта лекции, ознакомление с рекомендованной преподавателем юридической литературой, отработку вопросов, рекомендованных кафедрой к рассмотрению на семинарском или практическом занятии, подготовку реферативного или фиксированного доклада.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности, в том числе: лекций, практических занятий и самостоятельной работы студентов.

При изучении курса рекомендуется следующая последовательность обучения: вначале студентам необходимо ознакомиться с рабочей программой курса и методическими указаниями по его изучению; проработать учебный материал по учебникам и лекциям, затем следует обратиться к дополнительной юридической литературе и нормативным актам. Обязательным условием закрепления и углубления

знаний является участие студентов в семинарах, подготовка контрольной работы, докладов, написание реферата, а также самостоятельное решение задач и тестов, приведенных как в сборниках, так и учебно-методических комплексах.

Знакомство с изучаемой дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта.

При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая вам понять глубинные процессы развития государства и права, политико-правовой мысли как в истории, так и в настоящее время. Несмотря на наличие разных видов лекций, можно дать несколько общих советов по их конспектированию и дальнейшей работе с записями.

1. При написании конспекта необходимо максимально использовать «зрительную» память, чтобы конспект легко воспринимался зрительно. Рекомендуется выделять заголовки, отделять друг от друга вопросы, подчеркивать термины и определения.

2. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

3. Целесообразно не записывать каждое слово лектора, а вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать, используя сокращения.

4. Можно создать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. К примеру, историки нередко используют такие символы: «кодекс» – большая буква «К», «федеральный закон» – «ФЗ», слово Российская Федерация всегда обозначается буквами «РФ» или одной буквой «Р» и т.д. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

5. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

6. Необходимо прочитать лекцию перед семинарским занятием по соответствующей теме.

Семинар – один из основных видов учебных практических занятий, состоящий в обсуждении студентами предложенной заранее темы, а также сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований.

Преимущества семинара как формы обучения состоят в следующем:

- на семинаре студенты учатся выступать, дискутировать, обсуждать, аргументировать, убеждать, что особенно важно для будущих экономистов и управленцев;

- имеется возможность не просто слушать, но и говорить, что способствует усвоению материала, при этом студенты учатся оперировать необходимой в будущей работе терминологией;

- при подготовке к семинару студентам нередко удается найти исключительно интересные и познавательные сюжеты, что расширяет кругозор всей группы;

- развивается логическое мышление, способность анализировать, сопоставлять, делать выводы.

На практике существуют 3 основных вида семинаров:

а) обычные, или систематические, предназначенные для изучения курса в целом;

б) тематические, обычно применяемые для углубленного изучения основных или наиболее важных тем курса;

в) спецсеминары исследовательского характера с независимой от лекций тематикой.

При подготовке к семинару основная задача – найти ответы на поставленные вопросы, поэтому лучше законспектировать найденный материал.

Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности семинара как вида занятия, для подготовки к нему студентам также необходимо:

- внимательно прочитать конспект лекции по данной тематике;

- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;

- проработать дополнительную литературу и источники;

- решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Специфика изучаемых на кафедре дисциплин такова, что организуется работа с нормативно-правовой базой. При анализе источников, главная задача – наиболее полно и точно восстановить исследуемый период принятия нормативных актов, учитывая, являются ли они действующими в настоящий момент (не утратили силу).

Анализируя статьи одних нормативных актов, сопоставляя их с другими, необходимо сделать вывод о высшей юридической силе одних по сравнению с другими.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, в соответствии с темами лекций и семинарских занятий. Рекомендуется чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

Желательно прочитать материал несколько раз. При первом ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном прочтении целесообразно акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. При этом рекомендуется законспектировать неясные вопросы, чтобы задать их преподавателю.

При работе с учебником можно составить несколько десятков сложных тестовых заданий, предложив их однокурсникам. Для закрепления материала можно попытаться объяснить какой-либо вопрос одному из однокурсников или провести дискуссию в группе на предмет одной из изучаемых тем.

Существенную роль в структуре самостоятельной работы студентов играют такие важные

направления деятельности преподавателя, как:

- текущие консультации и контроль за освоением студентами теоретического содержания дисциплины (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом);
- проверка преподавателем письменной работы (реферата) и организация ее защиты студентом;
- текущий контроль со стороны преподавателя за освоением учебного материала студентами, изучающими «Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма» по индивидуальному плану и др.

Без такого тесного взаимодействия преподавателя и студента утрачивается цель и смысл учения, снижается его результат.

Для лучшего усвоения материала по изучаемому курсу студентам предлагаются тесты разной сложности. В обучающих тестах для правильного ответа на вопрос необходимо детально проработать соответствующий раздел учебника.

При работе с контрольными тестами следует учесть, что в гуманитарной области тест может показать усвоение лишь части материала (только фактов, дат, имен и т.п.), а способность мыслить, анализировать, доказывать, оперировать юридической терминологией остается за его пределами. Поэтому выполнение теста на «отлично» не гарантирует такую же оценку на устном экзамене или экзамене.

Применение тестовой системы позволяет значительно увеличить объем самостоятельно изучаемого материала. Кроме этого, применение тестовой системы контроля знаний позволяет определять степень освоенности той или иной темы сразу после её прохождения. Вследствие этого повышаются успеваемость и результаты экзаменов.

Контроль за результатами работы осуществляется в виде ответов на вопросы для самоконтроля. Если в процессе самостоятельной работы возникают затруднения (непонимание отдельных положений дисциплины, трудности в решении задач и др.), студенту следует обратиться за консультацией на кафедру или к преподавателю, ведущему занятия в соответствующей группе. Основные формы контроля знаний по окончании курса или его раздела – это коллоквиум, защита курсовых работ и экзамен.

Коллоквиум – это вид занятия, на котором обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и другие работы обучающихся. Коллоквиум показывает степень готовности студента к экзамену или экзамену, которые могут быть зачтены уже по результатам коллоквиума.

Экзамен – это форма проверки выполнения студентами знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях, в процессе учебной и производственной практики.

Методические указания по подготовке к экзамену

Экзамен - важный этап в учебном процессе, имеющий целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач. Как подготовка к экзамену, так и сам экзамен - форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к экзамену для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Как подготовиться к экзамену

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для экзамена необходимо следующее: вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте экзаменационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на экзамене. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать экзамен успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для экзаменационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к экзамену.

Преподаватели хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше, то Вы должны сдать экзамен. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать экзамен

На экзамене Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно, Вы будете ощущать некоторую обеспокоенность, так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

⇒ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;

⇒ тщательно прочтите вопросы, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу экзамена;

⇒ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать дальше;

⇒ решите, как Вы распределите Ваше время;

⇒ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что

маловероятно, что в ответе потребуется написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на экзамене;

⇒ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;

⇒ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие ответы;

⇒ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;

⇒ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;

⇒ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи экзамена;

⇒ пишите разборчиво;

⇒ кратко объясняйте теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;

⇒ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится экзамен.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на экзамене.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на экзамене, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать экзамен позже.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат – это изложение сущности какого-либо вопроса. Подготовка к реферату требует глубокого знания методологических и научно-практических аспектов изучаемой проблемы и вопроса, умение обстоятельно их анализировать.

В реферате студент должен раскрыть содержание конкретной темы на основе изучения монографий, учебников и учебных пособий, статистических материалов, периодической печати и др.

План реферата должен составляться после выбора темы, изучения литературы. В него рекомендуется включать не более трех-четырех наиболее важных вопросов, раскрывающих содержание темы.

На индивидуальную работу студентов вынесены темы наиболее доступные для самостоятельной проработки. Формой отчета являются наличие текста реферата, оформленного соответственно правилам; собеседование или защита реферата (доклад).

Содержание реферата предполагает наличие сведений не только теоретического характера, но и их интерпретацию с точки зрения теории и методики избранного вида спорта.

Большое значение имеет правильное оформление реферата

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Содержание реферата, соответственно плану.

4. Список используемой литературы.
5. Приложение (если необходимо).

Требования к оформлению и содержанию реферата:

Оформление и форма подачи реферата:

1. Объем реферата должен составлять 12-15 печатных листов.
2. Реферат должен быть в специальной файловой папке.
3. Обязательно – дублирование текста на дискете или диске.

Компьютерная распечатка работы выглядит следующим образом:

- текст работы печатается в программе «Microsoft Word»;
- шрифтом «Times New Roman»;
- размер шрифта- 14;
- интервал 1,5 с соблюдением размера полей: сверху, внизу, справа, слева –2 см;
- при наборе таблиц размер шрифта меняется на 12;
- в шрифте «Courier New» размер шрифта – 12, в таблице – 10.
- текст выравнивается по ширине; название глав и заголовков – по середине;
- название глав и заголовков в тексте выделяются жирным шрифтом и должны соответствовать содержанию работы;
- насыщенность букв и знаков в строке должна быть ровной и однотипной, с автоматическим переносом слов;
- частично напечатанных отдельных букв, цифр и слов, вписанных от руки, не допускается;
- все страницы текста, включая страницы с рисунками и таблицами, имеют сквозную нумерацию;
- номер страницы печатается посередине сверху (или в правом верхнем углу) без дополнительных обозначений (скобок, тире).

Титульный лист – начальный лист, который не нумеруется, но считается первой страницей.

Название министерства, учебного учреждения – все слова печатаются большими буквами, жирным шрифтом, по ширине листа, размер шрифта 14, без общепринятых сокращений.

Название кафедры, на которой выполнена работа, печатается по центру, с большой буквы, размер шрифта 14, без сокращений.

Название работы – большими буквами, курсивом, по центру, размер шрифта от 14 до 18.

В нижнем правом углу печатаются данные исполнителя работы и руководителя с указанием его должности и научных регалий.

Внизу титульного листа – название города и год выполнения работы – печатается с большой буквы, размер шрифта 14, по центру.

Весь табличный материал – идет по тексту. Слово «Таблица» печатается в правом верхнем углу самого объекта, ниже по центру – название таблицы – шрифт 14 (ж), ниже сама таблица – шрифт в таблице 12, таблица выравнивается по центру страницы.

Графики, схемы, диаграммы и рисунки выносятся в ПРИЛОЖЕНИЕ без нумерации. Оно располагается после списка литературы и оформляется в книжном или альбомном формате. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» печатается в правом верхнем углу с порядковым номером, шрифт 14 (ж); название объекта - по середине, шрифт 14 (ж); в схемах, рисунках, диаграммах – шрифт зависит от объема изображаемого объекта, но должен быть не менее 8 и не более 14.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Мультимедийные средства:
 - проектор;
 - ноутбуки.
2. Учебные презентации по темам лекций.

3. На семинарских занятиях широко используется справочная информационная система КонсультантПлюс, поэтому такие занятия часто проходят в аудиториях оборудованных компьютерами.

3.35. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Технологический практикум»
образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю
подготовки - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Шитова Лилия Шамильевна, доцент кафедры

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>основных положений осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ОПК- 2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-12</p>
Умений:	<p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя;</p> <p>использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ОПК- 2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-12</p>
Навыков и/или опыта деятельности:	<p>разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>организации процесса сервиса, выбора ресурсы и средства с учетом требований потребителя ;</p> <p>использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ОПК- 2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-12</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе (3 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки

студента, полученные по следующим дисциплинам: «Математика», «Информатика», «Социально-культурная деятельность».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		50			50					
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		-			-					
<i>Семинары</i>		50			50					
<i>Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)</i>		зачет			зачет					
Самостоятельная работа студента		58			58					
Общая трудоемкость	часы	108								
	Зачетные единицы	3								

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема, раздел	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
Раздел 1. Основные технологии и техника сферы сервиса			
Тема 1.1. Введение. Цель и задачи дисциплины. Основные технологии и техника сферы сервиса.	4	8	4
Тема 1.2. Основные тенденции развития технологий и техники сферы сервиса.	2	6	4
Тема 1.3. Технологии сервиса во внешней и внутренней среде организации	2	6	4
Раздел 2. Технология и техника охлаждения и замораживания продуктов и сред (воды, напитков и воздуха).			
Тема 2.1. Особенности хранения продуктов в охлажденном видах.	2	6	4
Тема 2.2. Основы теории холодильных машин.	2	4	2
Тема 2.3. Типы холодильных установок. Принципы работы холодильных машин.	2	4	2
Раздел 3. Технология и техника для обеспечения микроклимата в помещениях.			
Тема 3.1. Основные загрязнения воздуха современных городов.	4	8	4

Тема 3.2. Системы вентиляции воздуха предприятий сервиса.	2	4	2
Тема 3.3. Расчет систем вентиляции жилых и офисных помещений	4	8	4
Тема 3.4. Кондиционеры, назначение, принципы работы и конструкция.	2	4	2
Тема 3.5. Воздухоочистители воздуха. Увлажнители воздуха. Обогреватели воздуха.	2	4	2
Раздел 4. Технология нагрева и техника, реализующая эти технологии.			
Тема 4.1. Электронагрев и электронагревательные элементы.	4	8	4
Тема 4.2. СВЧ-нагрев и микроволновые (СВЧ) печи.	2	4	2
Раздел 5. Технология и техника удаления пыли.			
Тема 5.1. Пневматическая уборка пыли пылесосами.	4	8	4
Тема 5.2. Принципы работы и схемы конструкций пылесосов.	2	4	2
Раздел 6. Моющий процесс, как технология и техника ее реализующая.			
Тема 6.1. Механизм воздействия СМС и этапы моющего процесса.	2	6	4
Тема 6.2. Текстильные материалы и их загрязнения. Стирка.	2	4	2
Тема 6.3. Стиральные машины, принципы работы и конструкции.	2	4	2
Тема 6.4. Стиральные машины с автоматической системой управления, принципы работы и конструкции.	2	4	2
Тема 6.5. Посудомоечные машины, принципы работы и конструкции.	2	4	2
Итого:	50	108	58

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Место технологий сферы сервиса в экономике России.
2. Направления развития техники сферы сервиса.
3. Понятие «технология».
4. Понятие внутренней среды организации.
5. Понятие внешней среды организации.
6. Поставленные задачи в технологиях сферы сервиса, в решении вопроса о повышении уровня жизни в России.
7. Перечислить и дать краткую характеристику, изучаемым технологиям.
8. Методы, применяемые по дисциплине.
9. Классификация технологий в сфере сервиса.
10. Основные тенденции развития техники в сфере сервиса.
11. Основные тенденции развития технологий в сфере сервиса.
12. Характеристика технологии охлаждения и замораживания.
13. Характеристика технологии вентиляции, очистки и кондиционирования.
14. Характеристика технологии нагрева.
15. Характеристика технологии пылеудаления.
16. Характеристика технологии тепло-влажной обработки.
17. Характеристика техники реализующей технологии охлаждения и замораживания.
22. Характеристика техники реализующей технологии вентиляции, очистки и кондиционирования.
23. Характеристика техники реализующей технологии нагрева.
24. Характеристика техники реализующей технологии пылеудаления.
25. Характеристика техники реализующей технологии тепло-влажной обработки

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составление глоссария по предложенной теме.
2. Подготовка презентации по теме.
3. Коспектирование.
4. Реферат.

Примерная тематика рефератов

1. Открытия и изобретения в технике и технологиях сферы сервиса:
 - охлаждения и замораживания продуктов;
 - вентиляции, очистки и кондиционирования воздуха;
2. Влияние бытовой химии на развитие технологий сферы сервиса.
3. Развитие связей производства техники для сервиса с другими отраслями народного хозяйства.
4. Анализ потребительских свойств современной бытовой техники.
5. Влияние современных СМС на качество стирки и мытья посуды.
6. Открытия и изобретения в технике и технологиях сферы сервиса:
 - нагрева продуктов и среды;
 - удаления пыли с поверхностей, оборудования;
 - удаления загрязнений с текстильных материалов;
 - удаления загрязнений с посуды.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОПК-2	Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Маркетинг в сервисе – 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере сервиса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 2,4 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр;

ОПК-3	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность- 5 семестр; Менеджмент в сервисе- 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности- 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса- 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг- 2 семестр; Современные технологии музейного дела- 1 семестр; Социально-культурная деятельность- 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр; Технологический практикум- 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности- 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Деловой и образовательный туризм- 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса- 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг- 7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг- 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Преддипломная практика- 8 семестр;</p>
ПК-6	<p>Сервисная деятельность - 5 семестр; Психология обслуживания клиентов- 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса- 8 семестр; Психология обслуживания клиентов- 6 семестр; Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр; Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела- 1 семестр; Социально-культурная деятельность- 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр; Технологический практикум- 3 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Имидж в сфере бизнеса- 7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Производственная практика- 6,8 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр.</p>
ПК-12	<p>Информатика – 1, 2, 3 семестры; Сервисная деятельность – 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5</p>

	семестр; Менеджмент в сервисе– 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности– 1-2 семестры; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация- 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры; Статистика в профессиональной деятельности – 5, 6 семестры; Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса - 5, 6 семестры; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля– 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес– 8 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.
--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК -2	Знания основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает основы и правила разработки технологии процесса сервиса, умеет разрабатывать технологии процесса сервиса; владеет навыками разработки технологии процесса сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.
	Умения разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;	Продвинутый уровень (хорошо): знает основы и правила разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; умеет разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; владеет навыками разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.
	Навыки		

	разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;	Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> закономерности развития системы клиентских отношений правила разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> использовать закономерности развития системы клиентских отношений разрабатывать технологии процесса сервиса, прогнозировать развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыком развития системы клиентских отношений, разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i> <i>ответ на экзамене.</i>
ОПК-3	Знания требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя Умения организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; Навыки организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средства с учетом требований потребителя	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные требования к организации процесса сервиса; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средства с учетом требований потребителя.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса на различных уровнях с учетом контингента потребителя, принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, с учетом требования на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализовывать принципы выбора наиболее	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий,</i>

		подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализации принципов выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	<i>написание реферата, подготовка доклада</i> <i>ответ на экзамене.</i>
ПК-6	Знания современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные современные сервисные технологии; <i>умеет</i> использовать на практике основные сервисные технологии; <i>владеет</i> базовыми навыками применения основных сервисных технологий.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; <i>умеет</i> использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; <i>владеет</i> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, основы их формирования и функционирования <i>умеет</i> использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, формировать их и осуществлять анализ эффективности <i>владеет</i> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, их формирования и контроля эффективности	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i> <i>ответ на экзамене.</i>

ПК -12	Знания основных положений осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; Умение осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; Навыки осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает некоторые положения осуществления контроля качества процесса сервиса; умеет применять простейшие методы при осуществлении контроля качества процесса сервиса; владеет простейшими методами осуществления контроля качества процесса сервиса	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене
		Продвинутый уровень (хорошо): знает основные положения осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; умеет применять определенные методы при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; владеет определенными методами осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.
		Высокий уровень (отлично): знает глубоко и в полной мере важнейшие положения осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; умеет эффективно применять широкий спектр методов при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; владеет широким спектром методов осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.

Перечень вопросов к зачету (экзамену)

1. Основные цели и задачи изучения дисциплины техники и технологии социально-культурного сервиса.
2. Понятия и классификация техники и технологии.
3. Основные тенденции развития техники и технологии сферы сервиса.
4. Основные технологии и техника сферы сервиса.
5. Характеристика технологий охлаждения и замораживания продуктов.
6. Характеристика технологии вентиляции, очистки и кондиционирования воздуха.
7. Характеристика технологии нагрева продуктов и среды.
8. Характеристика технологии удаления пыли с поверхностей, оборудования.

9. Характеристика технологии удаления загрязнений с текстильных материалов.

10. Характеристика технологии удаления загрязнений с посуды.
11. Особенности хранения продуктов в охлажденном и замороженном видах.
12. Основные теории холодильных машин.
13. Области использования технологий охлаждения.
14. Основные загрязнения воздуха в помещениях.
15. Системы вентиляции воздуха.
16. Кондиционеры, назначение, принцип работы.
17. Технический анализ современных кондиционеров.
18. Принцип действия воздухоочистителей.
19. Принцип действия увлажнителей воздуха.
20. Назначение и принцип работы обогревателей воздуха.
21. Назначение и принцип работы обогревателей воздуха.
22. Техника и ее назначение, реализующая технологии нагрева.
23. Пыль и ее состав, влияние на здоровье.
24. История и тенденции развития пылесосов.
25. Принципы работы пылесосов разной конструкции.
26. Механизмы воздействия СМС, их основные характеристики.
27. Этапы моющего процесса.
28. Стирка, принципы работы и конструкции стиральных машин.
29. Текстильные материалы и их загрязнения.
30. История развития стирально-моющей техники.
31. Посудомоечные машины назначение, принципы работы.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Навык расчета среднего значения воздухообмена помещений с учетом площади и его назначением помещения.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Технологические основы социально-культурной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс по специальности 071401 «Социально-культурная деятельность», специализаций «Педагогика детско-юношеского досуга» и «Менеджмент социально-культурной деятельности институтов гражданского общества»/ — Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств, 2012.— 59 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29718>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Секретова Л.В. Технологические основы социально-культурной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Секретова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2012.— 132 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24950>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности /Т.Г. Неретина. - [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электронная поисковая программа. - М.: Флинта, 2011. - Режим доступа: <http://www.iqlib.ru>. - загл. с экрана.
2. Сервис и туризм : словарь-справочник / ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхман. - М. : Альфа-М, 2010. - 432 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. ЭБС «IPRbooks» // <http://www.iprbookshop.ru/33651>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, нормативными материалами, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами из Интернета, а также проработка конспектов лекций;
- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций, олимпиад;
- написание докладов, рефератов, курсовых и дипломных работ, составление графиков, таблиц, схем;
- тестовый самоконтроль текущих знаний;
- подготовка к экзаменам и зачетам непосредственно перед ними.

Подготовка к лекционным, семинарским и практическим занятиям включает в себя доработку конспекта лекции, ознакомление с рекомендованной преподавателем юридической литературой, отработку вопросов, рекомендованных кафедрой к рассмотрению на семинарском или практическом занятии, подготовку реферативного или фиксированного доклада.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности, в том числе: лекций, практических занятий и самостоятельной работы студентов.

При изучении курса рекомендуется следующая последовательность обучения: вначале студентам необходимо ознакомиться с рабочей программой курса и методическими указаниями по его изучению; проработать учебный материал по учебникам и лекциям, затем следует обратиться к дополнительной юридической литературе и нормативным актам. Обязательным условием закрепления и углубления

знаний является участие студентов в семинарах, подготовка контрольной работы, докладов, написание реферата, а также самостоятельное решение задач и тестов, приведенных как в сборниках, так и учебно-методических комплексах.

Знакомство с изучаемой дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта.

При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая вам понять глубинные процессы развития государства и права, политико-правовой мысли как в истории, так и в настоящее время. Несмотря на наличие разных видов лекций, можно дать несколько общих советов по их конспектированию и дальнейшей работе с записями.

1. При написании конспекта необходимо максимально использовать «зрительную» память, чтобы конспект легко воспринимался зрительно. Рекомендуется выделять заголовки, отделять друг от друга вопросы, подчеркивать термины и определения.

2. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

3. Целесообразно не записывать каждое слово лектора, а вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать, используя сокращения.

4. Можно создать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

5. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

6. Необходимо прочитать лекцию перед семинарским занятием по соответствующей теме.

Семинар – один из основных видов учебных практических занятий, состоящий в обсуждении студентами предложенной заранее темы, а также сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований.

Преимущества семинара как формы обучения состоят в следующем:

- на семинаре студенты учатся выступать, дискутировать, обсуждать, аргументировать, убеждать, что особенно важно для будущих экономистов и управленцев;

- имеется возможность не просто слушать, но и говорить, что способствует усвоению материала, при этом студенты учатся оперировать необходимой в будущей работе терминологией;

- при подготовке к семинару студентам нередко удается найти исключительно интересные и познавательные сюжеты, что расширяет кругозор всей группы;

- развивается логическое мышление, способность анализировать, сопоставлять, делать выводы.

На практике существуют 3 основных вида семинаров:

а) обычные, или систематические, предназначенные для изучения курса в целом;

б) тематические, обычно применяемые для углубленного изучения основных или наиболее важных тем курса;

в) спецсеминары исследовательского характера с независимой от лекций тематикой.

При подготовке к семинару основная задача – найти ответы на поставленные вопросы, поэтому лучше законспектировать найденный материал.

Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности семинара как вида занятия, для подготовки к нему студентам также необходимо:

- внимательно прочитать конспект лекции по данной тематике;

- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;

- проработать дополнительную литературу и источники;

- решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Специфика изучаемых на кафедре дисциплин такова, что организуется работа с нормативно-правовой базой. При анализе источников, главная задача – наиболее полно и точно восстановить исследуемый период принятия нормативных актов, учитывая, являются ли они действующими в настоящий момент (не утратили силу).

Анализируя статьи одних нормативных актов, сопоставляя их с другими, необходимо сделать вывод о высшей юридической силе одних по сравнению с другими.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра; а, в соответствии с темами лекций и семинарских занятий. Рекомендуется чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

Желательно прочитать материал несколько раз. При первом ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном прочтении целесообразно акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. При этом рекомендуется законспектировать неясные вопросы, чтобы задать их преподавателю.

При работе с учебником можно составить несколько десятков сложных тестовых заданий, предложив их однокурсникам. Для закрепления материала можно попытаться объяснить какой-либо вопрос одному из однокурсников или провести дискуссию в группе на предмет одной из изучаемых тем.

Существенную роль в структуре самостоятельной работы студентов играют такие важные

направления деятельности преподавателя, как:

- текущие консультации и контроль за освоением студентами теоретического содержания дисциплины (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом);
- проверка преподавателем письменной работы (реферата) и организация ее защиты студентом;
- текущий контроль со стороны преподавателя за освоением учебного материала студентами, изучающими дисциплину по индивидуальному плану и др.

Без такого тесного взаимодействия преподавателя и студента утрачивается цель и смысл учения, снижается его результат.

Для лучшего усвоения материала по изучаемому курсу студентам предлагаются тесты разной сложности. В обучающих тестах для правильного ответа на вопрос необходимо детально проработать соответствующий раздел учебника.

При работе с контрольными тестами следует учесть, что в гуманитарной области тест может показать усвоение лишь части материала (только фактов, дат, имен и т.п.), а способность мыслить, анализировать, доказывать, оперировать юридической терминологией остается за его пределами. Поэтому выполнение теста на «отлично» не гарантирует такую же оценку на устном экзамене или экзамене.

Применение тестовой системы позволяет значительно увеличить объем самостоятельно изучаемого материала. Кроме этого, применение тестовой системы контроля знаний позволяет определять степень освоенности той или иной темы сразу после её прохождения. Вследствие этого повышаются успеваемость и результаты экзаменов.

Контроль за результатами работы осуществляется в виде ответов на вопросы для самоконтроля. Если в процессе самостоятельной работы возникают затруднения (непонимание отдельных положений дисциплины, трудности в решении задач и др.), студенту следует обратиться за консультацией на кафедру или к преподавателю, ведущему занятия в соответствующей группе. Основные формы контроля знаний по окончании курса или его раздела – это коллоквиум, защита курсовых работ и экзамен.

Коллоквиум – это вид занятия, на котором обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и другие работы обучающихся. Коллоквиум показывает степень готовности студента к экзамену или экзамену, которые могут быть зачтены уже по результатам коллоквиума.

Экзамен – это форма проверки выполнения студентами знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях, в процессе учебной и производственной практики.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат – это изложение сущности какого-либо вопроса. Подготовка к реферату требует глубокого знания методологических и научно-практических аспектов изучаемой проблемы и вопроса, умение обстоятельно их анализировать.

В реферате студент должен раскрыть содержание конкретной темы на основе изучения монографий, учебников и учебных пособий, статистических материалов, периодической печати и др.

План реферата должен составляться после выбора темы, изучения литературы. В него рекомендуется включать не более трех-четырех наиболее важных вопросов, раскрывающих содержание темы.

На индивидуальную работу студентов вынесены темы наиболее доступные для самостоятельной проработки. Формой отчета являются наличие текста реферата, оформленного соответственно правилам; собеседование или защита реферата (доклад).

Содержание реферата предполагает наличие сведений не только теоретического характера, но и их интерпретацию с точки зрения теории и методики избранного вида спорта.

Большое значение имеет правильное оформление реферата

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Содержание реферата, соответственно плану.
4. Список используемой литературы.
5. Приложение (если необходимо).

Требования к оформлению и содержанию реферата:

Оформление и форма подачи реферата:

1. Объём реферата должен составлять 12-15 печатных листов.
2. Реферат должен быть в специальной файловой папке.
3. Обязательно – дублирование текста на дискете или диске.

Компьютерная распечатка работы выглядит следующим образом:

- текст работы печатается в программе «Microsoft Word»;
- шрифтом «Times New Roman»;
- размер шрифта- 14;
- интервал 1,5 с соблюдением размера полей: сверху, снизу, справа, слева –2 см;
- при наборе таблиц размер шрифта меняется на 12;
- в шрифте «Courier New» размер шрифта – 12, в таблице – 10.
- текст выравнивается по ширине; название глав и заголовков – по середине;
- название глав и заголовков в тексте выделяются жирным шрифтом и должны соответствовать содержанию работы;
- насыщенность букв и знаков в строке должна быть ровной и однотипной, с автоматическим переносом слов;
- частично напечатанных отдельных букв, цифр и слов, вписанных от руки, не допускается;
- все страницы текста, включая страницы с рисунками и таблицами, имеют сквозную нумерацию;
- номер страницы печатается посередине сверху (или в правом верхнем углу) без дополнительных обозначений (скобок, тире).

Титульный лист – начальный лист, который не нумеруется, но считается первой страницей.

Название министерства, учебного учреждения – все слова печатаются большими буквами, жирным шрифтом, по ширине листа, размер шрифта 14, без общепринятых сокращений.

Название кафедры, на которой выполнена работа, печатается по центру, с большой буквы, размер шрифта 14, без сокращений.

Название работы – большими буквами, курсивом, по центру, размер шрифта от 14 до 18.

В нижнем правом углу печатаются данные исполнителя работы и руководителя с указанием его должности и научных регалий.

Внизу титульного листа – название города и год выполнения работы – печатается с большой буквы, размер шрифта 14, по центру.

Весь табличный материал – идет по тексту. Слово «Таблица» печатается в правом верхнем углу самого объекта, ниже по центру – название таблицы – шрифт 14 (ж), ниже сама таблица – шрифт в таблице 12, таблица выравнивается по центру страницы.

Графики, схемы, диаграммы и рисунки выносятся в ПРИЛОЖЕНИЕ без нумерации. Оно располагается после списка литературы и оформляется в книжном или альбомном формате. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» печатается в правом верхнем углу с порядковым

номером, шрифт 14 (ж); название объекта - по середине, шрифт 14 (ж); в схемах, рисунках, диаграммах – шрифт зависит от объёма изображаемого объекта, но должен быть не менее 8 и не более 14.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Мультимедийные средства:

- проектор;

- ноутбуки.

2. Учебные презентации по темам лекций.

3. На семинарских занятиях широко используется справочная информационная система КонсультантПлюс, поэтому такие занятия часто проходят в аудиториях оборудованных компьютерами.

3.36. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Экономика социально-культурной деятельности» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Бескровная В.А., д.э.н., доцент, профессор кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	основных категорий экономики, экономических законов и закономерностей, действующих в социально-культурной сфере; основ организации, планирования и контроля социально-культурной деятельности; основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	ОК-2 ОПК-3, ПК-2, ПК-10, ПК-12 ПК-14
Умений:	анализировать основные экономические события в социально-культурной сфере; находить и использовать информацию, необходимую для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания; прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги; осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности, контроль ресурсов.	ОК-2 ОК-2, ПК-14 ОПК-3 ОПК-3, ПК-2, ПК-14 ПК-10, ПК-12
Навыков и/или опыта деятельности:	использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере; выбора и использования ресурсов в деятельности сервисного предприятия; владения основными методами планирования деятельности организации в социально-культурной сфере, практического применения методов анализа и контроля деятельности сервисного предприятия.	ОК-2, ПК-14 ОПК-3 ПК-2 ПК-10, ПК-12

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт (4 семестр). Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: *математика, основы предпринимательской деятельности, поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность, экономика.*

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		54				54				
В том числе:										
Лекции		24				24				
Семинары		30				30				
Практические занятия										
Лабораторные работы										
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)		зач				зач				
Самостоятельная работа студента		54				54				
Общая трудоемкость	часы	108				108				
	зачетные единицы	3				3				

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Предмет и задачи курса экономики социально-культурной деятельности	2	2	6	10
2	Экономическое пространство социально-культурной сферы	2	2	6	10
3	Материальное состояние населения, его структура, дифференциация и динамика	2	4	4	10
4	Организационно-экономические основы социального обеспечения и страхования. Источники, принципы и порядок финансирования социально-культурной сферы	2	2	4	8
5	Социальные льготы. Налогообложение. Благотворительное финансирование социально-	2	2	4	8

	культурной сферы				
6	Расчетная деятельность в социально-культурной сфере. Оплата труда специалистов	2	4	6	12
7	Предпринимательство как особый вид профессиональной деятельности. Идеология и история развития предпринимательской деятельности	2	4	4	10
8	Типология и структура предпринимательской деятельности в сфере социально-культурного сервиса. Организационные и государственно-правовые основы и формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса	2	2	4	8
9	Условия осуществления предпринимательской деятельности в сфере социально-культурной деятельности	2	2	4	8
10	Субъекты и объекты предпринимательской деятельности в сфере сервиса	2	2	4	8
11	Особенности развития и совершенствования малых предприятий в сфере сервиса. Формы государственной поддержки развития малого предпринимательства и их совершенствование	2	2	4	8
12	Социальная защита предпринимателей и охрана прав потребителей	2	2	4	8
ИТОГО (в часах)		24	30	54	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Услуги гостиничного хозяйства в туристском сервисе.
2. Специфика отдельных видов социально-культурной деятельности
3. Специфика отдельных видов туризма (делового, научного, культурно-исторического и т.д.).
4. Риск и пути его минимизации в туристском бизнесе.
5. Формирование цен на услуги туризма.
6. Жизненный цикл туристского продукта.
7. Франчайзинг – основа гостиничных и ресторанных цепей.
8. Классификация и учет затрат туристской фирмы.
9. Лицензирование и сертификация на предприятиях социально-культурной деятельности
10. Классификация и учет затрат туристской фирмы.
11. Развитие экологического туризма в России.
12. Развитие паломнического и религиозно-познавательного туризма.
13. Конкурентоспособность туристической фирмы и ключевые факторы ее успеха в отрасли.
14. Природа и характер экономических отношений в сфере социальных услуг.
15. Особенности стандартизации туристско-экскурсионного сервиса.
16. Тенденции развития туризма в России.
17. Особенности организации работы ресторанов на предприятиях туристического хозяйства
18. Особенности ценообразования в туризме.
19. Особенности налогообложения туристической деятельности

20. Организация финансовых отношений в туризме.
21. Государственный сектор в социально-культурной сфере.
22. Экономическое значение туризма: статистика, история, тенденции.
23. Ресторанный бизнес в России.
24. Образовательные услуги и предпринимательство.
25. Перспективы развития сферы бытовых услуг.
26. Формы партнерских связей в социально-культурном сервисе.
27. Структура и особенности сферы бытовых услуг.
28. Социальная работа как отрасль социально-культурной сферы.
29. Предпринимательство в сфере услуг.
30. Экономический потенциал социальной сферы.

Примерная тематика рефератов

1. Туризм как фактор экономического прогресса и развития
2. Тенденции развития современного туризма.
3. Инвестиции в туризме.
4. Экономическая и социальная значимость туризма.
5. Экономические основы массового и индивидуального туризма.
6. Тенденции развития современного туризма Псковской области.
7. Характеристика предприятий и предпринимательской деятельности в сфере туризма.
8. Экономические основы организации предприятий социально-культурной деятельности.
9. Лизинг в гостиничном бизнесе.
10. Затраты предприятий социально-культурной деятельности.
11. Ценовая политика на предприятиях социально-культурной деятельности.
12. Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурной деятельности.
13. Экономика труда на предприятиях социально-культурной деятельности
14. Особенности спроса в туризме.
15. Функционирование отрасли туризма.
16. Экономические закономерности функционирования и развития отрасли.
17. Специализация и кооперация в социально-культурной деятельности.
18. Туристская дестинация.
19. Статистика международного и внутреннего туризма.
20. Принципы обеспечения устойчивого функционирования и развития отрасли туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
<i>ОК-2</i>	Математика – 1-4 семестр Маркетинг в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Экономика – 3 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр Статистика в профессиональной деятельности – 5-6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр

	<p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр (а) Электронная торговля – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр Риски и страхование в сервисе - 7 семестр (а) Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр (а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр (а) Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр</p>
<i>ОПК-3</i>	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе – 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр</p>
<i>ПК-2</i>	<p>Основы социального государства - 5 семестр; Менеджмент в сервисе -4 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр;</p>

	<p>Экономика - 3 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр</p>
<i>ПК-10</i>	<p>Математика - 1,2,4 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 6,5 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр</p>
<i>ПК-12</i>	<p>Математика – 1-4 семестры Информатика – 1, 2, 3 семестры Сервисная деятельность – 5 семестр Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры Статистика в профессиональной деятельности – 5, 6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр</p>

	<p>Технологические основы социокультурного сервиса - 5, 6 семестры</p> <p>Технологический практикум – 3 семестр</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>(а) Электронная торговля– 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр</p> <p>(а) Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр</p> <p>Технологии и организация развлечений - 8 семестр</p> <p>(а) Гостиничный бизнес– 8 семестр</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр</p> <p>(а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр</p> <p>(а) Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр</p> <p>Преддипломная практика - 8 семестр</p>
<i>ПК-14</i>	<p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр;</p> <p>Экономика – 3 семестр;</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестр;</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр;</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр;</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр;</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр;</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр;</p> <p>Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр;</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестр;</p> <p>Преддипломная практика – 8 семестр.</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
<i>ОК-2</i>	<p>знания: основных категорий экономики, экономических законов и закономерностей, действующих в социально-культурной сфере;</p> <p>умения: анализировать основные</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основную терминологию и базовые законы и закономерности микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере;</p> <p><i>умеет</i> проводить общий анализ и использовать информацию для оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере;</p> <p><i>владеет</i> простейшими методами анализа результатов деятельности в</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения</i></p>

	экономические события в социально-культурной сфере; находить и использовать информацию, необходимую для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; <i>навыки:</i> использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере.	социально-культурной сфере;	<i>практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> понятия и категории экономической науки, основные законы и концепции микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере; <i>умеет</i> анализировать экономические события и проблемы в социально-культурной сфере; находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; <i>владеет</i> основными методами и алгоритмами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере и основных экономических событий в стране	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр понятий и категорий экономической теории, законы, закономерности и концепции микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере; <i>умеет</i> анализировать экономические события и проблемы в социально-культурной сфере; находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере, ориентироваться в экономической ситуации на микро- и макро- уровне; <i>владеет</i> широким спектром методов и технологий анализа экономических проблем и результатов хозяйственной деятельности в России и за рубежом в социально-культурной сфере.	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
ОПК-3	знания: основ организации, планирования и контроля социально-культурной деятельности; умения:	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> сущность организации, планирования и контроля в социально-культурной сфере; <i>умеет</i> осуществлять выбор основных ресурсов для реализации сервисного обслуживания; прогнозировать	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и</i>

	осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания; прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги; <i>навыки:</i> выбора и использования ресурсов деятельности сервисного предприятия	основные параметры изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги; <i>владеет</i> базовыми навыками выбора и использования производственных ресурсов сервисного предприятия.	<i>эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> сущность и основные принципы организации, планирования и контроля в социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания; прогнозировать существенные для деятельности предприятия социально-культурной сферы изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; <i>владеет</i> навыками выбора и использования производственных ресурсов сервисного предприятия.	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> теоретические основы и содержание деятельности по организации, планированию и контролю в социально-культурной сфере; <i>умеет</i> осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания на основе современных технологий; прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей для совершенствования стратегии предприятия в социально-культурной сфере; <i>владеет</i> широким спектром навыков выбора и использования производственных ресурсов сервисного предприятия.	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
ПК-2	<i>знания:</i> основ организации, планирования и контроля социально-культурной деятельности;	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> сущность организации, планирования и контроля в социально-культурной сфере; <i>умеет</i> прогнозировать основные параметры изменения конъюнктуры	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий,</i>

	<p>умения:</p> <p>прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги;</p> <p>навыки: владения основными методами планирования деятельности организации в социально-культурной сфере.</p>	<p>рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги;</p> <p>владеет простейшими методами планирования деятельности организации в социально-культурной сфере.</p>	<p>рефератов и эссе;</p> <p>собеседование;</p> <p>проверка выполнения практического задания;</p> <p>письменная контрольная работа; зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает сущность и основные принципы организации, планирования и контроля в социально-культурной деятельности;</p> <p>умеет прогнозировать существенные для деятельности предприятия социально-культурной сферы изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>владеет основными методами планирования деятельности организации в социально-культурной сфере.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе;</p> <p>собеседование;</p> <p>проверка выполнения практического задания;</p> <p>письменная контрольная работа; зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает теоретические основы и содержание деятельности по организации, планированию и контролю в социально-культурной сфере;</p> <p>умеет прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей для совершенствования стратегии предприятия в социально-культурной сфере;</p> <p>владеет широким спектром методов планирования деятельности организации в социально-культурной сфере, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе;</p> <p>собеседование;</p> <p>проверка выполнения практического задания;</p> <p>письменная контрольная работа; зачет</p>
ПК-10	<p>знания: основ организации, планирования и контроля социально-культурной деятельности;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает сущность организации, планирования и контроля в социально-культурной сфере; умеет осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий,</p>

	<p>умения: осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности, контроль ресурсов; навыки: практического применения методов анализа и контроля деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>контролировать используемые ресурсы; владеет простейшими методами анализа и контроля деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает сущность и основные принципы организации, планирования и контроля в социально-культурной деятельности; умеет осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе современных технологий, контроль ресурсов для реализации сервисного обслуживания; владеет основными методами анализа и контроля деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): знает теоретические основы и содержание деятельности по организации, планированию и контролю в социально-культурной сфере; умеет осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе научных подходов и современных технологий, проводить контроль ресурсов в целях повышения эффективности сервисного обслуживания; владеет широким спектром методов анализа и контроля деятельности сервисного предприятия, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</p>
ПК-12	<p>знания: основы организации, планирования и контроля социально-культурной</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает сущность организации, планирования и контроля в социально-культурной сфере; умеет осуществлять диагностику объектов социально-</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних</p>

	<p>деятельности; умения: осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности, контроль ресурсов; навыки: практического применения методов анализа и контроля деятельности сервисного предприятия</p>	<p>культурной деятельности контролировать используемые ресурсы; владеет простейшими методами анализа и контроля деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает сущность и основные принципы организации, планирования и контроля в социально-культурной деятельности; умеет осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе современных технологий, контроль ресурсов для реализации сервисного обслуживания; владеет основными методами анализа и контроля деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): знает теоретические основы и содержание деятельности по организации, планированию и контролю в социально-культурной сфере; умеет осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе научных подходов и современных технологий, проводить контроль ресурсов в целях повышения эффективности сервисного обслуживания; владеет широким спектром методов анализа и контроля деятельности сервисного предприятия, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</p>
ПК-14	<p>знания: основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает базовые подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных</p>

	<p>сервиса; <u>умения:</u> находить и использовать информацию, необходимую для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги; <u>навыки:</u> использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере.</p>	<p>предприятия сервиса; <u>умеет</u> проводить общий анализ, находить и использовать информацию для оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере; прогнозировать основные параметры изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги; <u>владеет</u> простейшими методами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере;</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): <u>знает</u> основные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; <u>умеет</u> находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; прогнозировать существенные для деятельности предприятия социально-культурной сферы изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; <u>владеет</u> основными методами и алгоритмами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере и основных экономических событий в стране</p> <p>Высокий уровень (отлично): <u>знает</u> научные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях изменяющейся среды; <u>умеет</u> находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере, ориентироваться в экономической ситуации на микро- и макро- уровне; прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей для совершенствования стратегии предприятия в социально-культурной сфере; <u>владеет</u> широким спектром методов и технологий анализа экономических</p>	<p><i>домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p> <p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p> <p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p>
--	---	---	--

		проблем и результатов хозяйственной деятельности в России и за рубежом в социально-культурной сфере.	
--	--	--	--

Перечень вопросов к зачёту

1. Понятие экономика социально-культурной деятельности и факторы на нее влияющие
2. Определение и экономические характеристики туризма
3. Составные части и характерные особенности экономики социально-культурной деятельности
4. Понятие «затраты» в экономики социально-культурной деятельности
5. Понятие «туристский продукт» и его составляющие
6. Сущность туристского потребления (использования)
7. Спрос на продукцию туриндустрии
8. Системный подход в определении туризма
9. Жизненный цикл развития дестинации
10. Типология туристских дестинаций
11. Туристские потоки и модели их распределения в мировом масштабе
12. Мотивация путешествий и основные виды туристских рынков
13. Социально-экономическое значение сферы социально-культурной деятельности
14. Туризм как фактор экономического прогресса и развития
15. Инвестиции в туризме
16. Организационно-правовые формы социально-культурной деятельности
17. Основы организации предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства
18. Основные понятия индустрии гостеприимства
19. Классификация гостиниц
20. Классификация туристов
21. Тенденции развития социально-культурной деятельности
22. Экономические основы организации предприятий социально-культурной деятельности
- 23.оборотные средства предприятий социально-культурной деятельности
24. Затраты предприятий социально-культурной деятельности
25. Дифференциация издержек на предприятиях социально-культурной деятельности
26. Ценовая политика на предприятиях социально-культурной деятельности
27. Экономика труда на предприятиях социально-культурной деятельности
28. Социально-культурное и экологическое воздействие туризма
29. Ресурсы отрасли туризма
30. Основные принципы обеспечения устойчивого функционирования и развития социально-культурной деятельности
31. Координация взаимодействия компонентов индустрии туризма.
32. Классы обслуживания.
33. Охарактеризуйте понятия первичной и вторичной дестинации.
34. Туристские затраты
35. Спрос на продукцию туриндустрии
36. Мотивация путешествий и основные виды туристских рынков.
37. Организационно-правовые формы предприятий социально-культурной деятельности
38. Затратный подход к формированию цены продукции (услуги)
39. Основные показатели эффективности функционирования предприятий социально-культурной деятельности.
40. Прибыль и рентабельность предприятий социально-культурной деятельности.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

1. Построение графика спроса и предложения на рынке сервисных услуг.
2. Расчет показателей экономической эффективности сервисного предприятия.
3. Расчет показателей финансовой результативности сервисного предприятия.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Бескровная, В.А. Экономико- правовое обеспечение социально-культурного сервиса : учеб. пособие для студентов направления "Сервис" / В.А. Бескровная, Л.Ш. Шитова. - Великие Луки, 2013. - 268 с.
2. Жабина, С.Б. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании : учебник / С.Б. Жабина, О.М. Бурдюгова, А.В. Колесова. - 2-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2015. - 336 с.
3. Губина, Е.М. Основы экономики в сфере туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.М. Губина, Ю.А. Орлова. - Электрон. поисковая прогр. - Волгоград : ВГАФК, 2013. – 308с. - Режим доступа: <http://rucont.ru>. - Загл. с экрана.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

- 1) Липсиц, И.В. Экономика. Конспект лекций : учеб. пособие / И.В. Липсиц. - М. : КНОРУС, 2015. - 200 с.
- 2) Кациель, С.А. Экономика [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Кациель.—Электрон. поисковая прогр. — О.: Омский государственный институт сервиса, 2015. – 146с. - Режим доступа: <http://iprbookshop.ru>. - Загл. с экрана.
- 3) Носова, С.С. Экономическая теория : учебник / С.С. Носова. - 3-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2010. - 798 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- 1) <http://www.economy.gov.ru/minec/main/> - Министерство экономического развития РФ.
- 2) www.minfin.ru/ - Министерство финансов РФ.
- 3) <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики РФ
- 4) <http://stat.hse.ru/> - Статистический портал ГУ-ВШЭ.
- 5) <http://www.expert.ru> - Журнал «Эксперт»
- 6) URL: <http://www.vopreco.ru/> - Журнал «Вопросы экономики».

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обзор основной рекомендованной литературы

Бескровная, В.А. Экономико-правовое обеспечение социально-культурного сервиса : учеб. пособие для студентов направления "Сервис" / В.А. Бескровная, Л.Ш. Шитова. - Великие Луки, 2013. - 268 с.

Учебное пособие написано в соответствии с учебным планом обучения направления «Сервис». Изучение дисциплины способствует повышению уровня экономической и правовой культуры студентов, формируя профессиональные компетенции в сфере социально-культурного сервиса, предназначено для студентов, обучающихся по направлению «Сервис» и специальности «Социально-культурный сервис и туризм». Предназначено для преподавателей и студентов сервисных направлений подготовки и специальностей

Жабина, С.Б. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании : учебник / С.Б. Жабина, О.М. Бурдюгова, А.В. Колесова. - 2-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2015. - 336 с.

Учебник может быть использован при изучении общепрофессиональной дисциплины «Основы экономики, менеджмента и маркетинга» по специальности

«Технология продукции общественного питания». В учебнике раскрываются теоретические и практические аспекты организации экономической, управленческой и маркетинговой деятельности на предприятиях общественного питания, рассматриваются основные экономические категории, рыночные инструменты управления и технологии маркетинга. Излагаются вопросы экономической теории, рыночной экономики, механизма управления, ценообразования, формирования заработной платы, организации и проведения маркетинговых исследований по составляющим комплекса маркетинга на предприятиях общественного питания. Для учащихся учреждений среднего пр

Губина, Е.М. Основы экономики в сфере туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.М. Губина, Ю.А. Орлова. - Электрон. поисковая прогр. - Волгоград: ВГАФК, 2013. – 308с.

Учебное пособие предназначено для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы экономики туризма». Целью учебного пособия является формирование у будущих специалистов-менеджеров теоретических знаний и практических навыков в области туризма: экономические отношения в области туризма, бухгалтерский налоговый учет, аналитическая и инвестиционная деятельность. Пособие снабжено практическими примерами; рисунками и таблицами. В качестве приложения нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность туристских предприятий и организаций. Учебно-методическое пособие составлено в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования и может быть использовано студентами других специальностей.

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

В ходе лекционных занятий рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала. Обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы.

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Главное в правильной организации самостоятельной работы – планирование, задаваемое тематическими планами и последовательностью изучения экономических дисциплин. Известно, что в процессе обучения в ВУЗе удельный вес самостоятельной работы достаточно велик. Поэтому для студента крайне важно овладеть её правильной методикой.

Краткие рекомендации по тем видам самостоятельной работы, которые могут быть использованы при изучении данного курса. К таким видам относятся:

- работа над лекционным материалом;
- работа над учебными пособиями, монографиями, научной периодикой;
- изучение и конспектирование нормативного материала;

- подготовка к семинарам;
- написание рефератов;
- подготовка к зачету или экзамену.

Рассмотрим некоторые из них подробнее. Самостоятельная работа начинается до прихода студента на лекцию. Целесообразно использование «системы опережающего чтения», т.е. предварительного прочитывания лекционного материала, содержащегося в учебниках и учебных пособиях, закладывающего базу для более глубокого восприятия лекции. Работа над лекционным материалом включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом. Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, студент имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, студент большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделять поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции: прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установить логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя. При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и рекомендации. Работая над текстом лекции, необходимо иметь под рукой справочные издания: словарь-справочник, энциклопедический экономический словарь, в которых можно найти объяснение многим встречающимся в тексте терминам, содержание которых студент представляет себе весьма туманно, хотя они ему и знакомы.

Свою специфику имеет работа с учебными пособиями, монографиями, периодикой. Перечень вопросов, подлежащих изучению, приведен в учебно-методическом комплексе по данной дисциплине. Не все эти вопросы будут достаточно полно раскрыты на лекциях. Отдельные вопросы будут освещены недостаточно полно или вообще не будут затронуты. Поэтому, проработав лекцию по конспекту, необходимо сравнить перечень поднятых в ней вопросов с тем перечнем, который приведен в указанном источнике по данной теме, и изучить ряд вопросов по учебным пособиям, дополняя при этом конспект лекций. Как видно из примерного тематического плана курса, на сессии будут прочитаны лекции не по всем вопросам курса. Часть тем будет вынесена на самостоятельное изучение студентами, прежде всего с помощью учебных пособий. Следует хорошо помнить, что работа с учебными пособиями не имеет ничего общего со сквозным пограничным чтением текста. Она должна быть направлена на поиски ответов на конкретно поставленные в программе вопросы или вопросы для подготовки к зачету. Работая с учебными пособиями, не следует забывать о справочных изданиях.

Все, сказанное выше, в равной степени относится и к работе в монографической литературой и научной периодикой. При работе над темами, которые вынесены на самостоятельное изучение, студент должен самостоятельно выделить наиболее важные,

узловые проблемы, как это в других темах делалось преподавателем. Здесь не следует с целью экономии времени подходить к работе поверхностно, ибо в таком случае повышается опасность «утонуть» в обилии материала, упустить центральные проблемы. Результатом самостоятельной работы должно стать собственное самостоятельное представление студента об изученных вопросах.

Работа с периодикой и монографиями также не должна состоять из сквозного чтения или просмотра текста. Она должна включать вначале ознакомительное чтение, а затем поиск ответов на конкретные вопросы. Основная трудность для студентов заключается здесь в необходимости-усвоения, понимания и запоминания значительных объемов материала. Эту трудность, связанную, прежде всего, с дефицитом времени, можно преодолеть путем усвоения интегрального алгоритма чтения.

Подготовка к семинарскому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых нормативных и монографических работ, их реферирования, подготовки докладов и сообщений. Особенно это актуально при использовании новых форм обучения: семинаров-конференций, коллоквиумов, деловых игр и т.п. В последнее время все большее распространение получают просмотры видеокассет с записью лекций преподавателя, использование иной аудиовизуальной техники.

В процессе организации самостоятельной работы большое значение имеют консультации с преподавателем, в ходе которых можно решить многие проблемы изучаемого курса, уяснить сложные вопросы. Беседа студента и преподавателя может дать многое - это простой прием получения знаний. Самостоятельная работа носит сугубо индивидуальный характер, однако вполне возможно и коллективное осмысление проблем науки.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками;

для проведения семинарских занятий - наборы демонстрационного оборудования обеспечивающего показ тематических иллюстраций - компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы, а также возможностью подключения к сети интернет.

3.37. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Реклама и связи с общественностью» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Волченкова И.И. , доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<ul style="list-style-type: none"> - технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя - способов диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями - основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности - формы и объема процесса сервиса - должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса 	<p><i>ОПК-2</i></p> <p><i>ПК-8</i></p> <p><i>ПК-9</i></p> <p><i>ПК-11</i></p> <p><i>ПК-13</i></p>
Умений:	<ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя - диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности - осуществлять консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса - учитывать должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса 	<p><i>ОПК-2</i></p> <p><i>ПК-8</i></p> <p><i>ПК-9</i></p> <p><i>ПК-11</i></p> <p><i>ПК-13</i></p>
Навыки в и/или опыта деятельности:	<ul style="list-style-type: none"> - владения технологией процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя - диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями - владения способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности - владения методами организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса 	<p><i>ОПК-2</i></p> <p><i>ПК-8</i></p> <p><i>ПК-9</i></p> <p><i>ПК-11</i></p>

	- владения приемами практического выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса	<i>ПК-13</i>
--	---	--------------

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программ Б1.В.17. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе (7,8 семестры) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: история, философия, иностранный язык, безопасность жизнедеятельности, основы социального государства, математика, информатика, здоровьесберегающие технологии в сервисе, сервисология, сервисная деятельность, психология обслуживания клиентов, практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, профессиональная этика и этикет, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, менеджмент в сервисе, маркетинг в сервисе, основы предпринимательской деятельности, метрология, стандартизация и сертификация, общая психология, культурология, русский язык и культура речи, организация персональных продаж в сервисе, методы научных исследований в сфере сервиса, информационные системы в сфере сервиса, статистика в профессиональной деятельности, технология организации самостоятельной работы, современные технологии музейного дела, ресурсная база социокультурной деятельности, технологические основы социокультурного сервиса, технологический практикум, экономика социально-культурной деятельности, Псковский край в истории России, история цивилизаций, иностранный язык (профессиональный), речевая коммуникация, бизнес-планирование в сфере сервиса, конфликтология, бухгалтерский учет в профессиональной деятельности, краеведение, инновации в социально-культурном сервисе.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>	<i>108</i>							<i>54</i>	<i>54</i>
<i>В том числе:</i>									
<i>Лекции</i>	<i>50</i>							<i>24</i>	<i>26</i>
<i>Семинары</i>									
<i>Практические занятия</i>	<i>58</i>							<i>30</i>	<i>28</i>
<i>Лабораторные работы</i>									
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>								<i>Экзамен</i>	<i>Экзамен</i>
<i>Самостоятельная работа студента</i>	<i>108</i>							<i>54</i>	<i>54</i>

Общая трудоемкость	часы	216							108	108
	зачетные единицы	6							3	3

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема или раздел	Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа студента	Всего часов
Раздел 1. Основы рекламной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме							
1	Тема 1. Понятие и сущность рекламы.	2		2		4	8
2	Тема 2. Возникновение и развитие рекламы	2		2		4	8
3	Тема 3. Рекламные средства, используемые в социально-культурном сервисе и туризме	2		2		4	8
Раздел 2. Правовое регулирование рекламы в социально-культурном сервисе и туризме							
4	Тема 1. Нормативно-правовая и этическая база рекламы	2		2		4	8
5	Тема 2. Товарные знаки и фирменный стиль предприятий социально-культурного сервиса и туризма.	2		4		6	12
Раздел 3. Специфика рекламной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме							
6	Тема 1. Социально-психологические основы рекламной деятельности	2		2		4	8
7	Тема 2. Технологии творчества и разработка рекламной продукции	2		2		4	8
8	Тема 3. Рекламная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме	2		2		4	8
9	Тема 4. Теле- и	2		2		4	8

	радиореклама						
10	Тема 5. Интернет реклама	2		2		4	8
11	Тема 6. Печатная и внешняя реклама	2		2		4	8
12	Тема 7. Выставочная деятельность предприятий социально-культурной сферы и туризма	2		2		4	8
13	Тема 8. Особенности международной рекламы	-		4		4	8
Итого за 7 семестр		24		30		54	108
8 семестр Раздел 4. Общая теория и методология PR и коммуникации							
1	Тема 1. Методологические проблемы теории связей с общественностью	4		2		6	12
2	Тема 2. Субъекты и объекты PR - деятельности	2		2		4	8
3	Тема 3. Информационные основы PR - деятельности	2		2		4	8
4	Тема 4. Этические и правовые основы связей с общественностью	-		4		4	8
Раздел 5. Направления и технологии связей с общественностью							
5	Тема 1. PR- технологии в различных сферах коммуникативного пространства	4		4		8	16
6	Тема 2. Современные практики PR	4		4		8	16
7	Тема 3. Планирование и проведение PR-кампании и PR-акции	4		4		8	16
8	Тема 4. Результаты PR – деятельности	4		2		6	12
9	Тема 5. Критерии эффективности PR - деятельности	2		4		6	12
Итого за 8 семестр		26		28		54	108

ИТОГО (в часах)	50		58		108	216	

**ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной
работы**

Для студентов в 7 семестре

1. Имиджевая реклама.
2. Стимулирующая реклама.
3. Реклама стабильности.
4. Характеристика целевых рынков рекламы.
5. Перспективы рекламной деятельности в России.
6. Влияние рекламы на общество.
7. Система маркетинговых коммуникаций.
8. Достоинства и недостатки каждой маркетинговой коммуникаций.
9. Особенности продукта социально-культурной сферы и туризма как товара
10. Рекламные обращения их форма и стиль.
11. Связь рекламы со смежными понятиями: агитация, популяризация, воспитание, привитие хорошего вкуса и т.д.
12. Структура современного рекламного рынка.
13. Средства рекламы.
14. Документы, регламентирующие рекламную деятельность на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
15. Авторское право на рекламные произведения.
16. Недобросовестная, недостоверная и неэтичная реклама.
17. Юридические особенности товарного знака.
18. Права владельца товарного знака.
19. Требования предъявляемые к разработке фирменного стиля и логотипа.
20. Страховая реклама в туризме.
21. Составить модель идеального образа рекламиста.
22. Оформить результаты диагностики компетентности в общении.
23. Понятие креатива, этапы рекламного процесса.
24. Основные мотивы и структура рекламных обращений.
25. Основные правила составления рекламных текстов.
26. Художественное оформление рекламных объявлений.
27. Типы графиков размещения рекламы. Как выбрать подходящий график (примеры).
28. Медиапланирование (основные показатели при выборе средств распространения).
29. Особенности восприятия радиорекламы.
30. Преимущества радиорекламы.
31. Способы воздействия телерекламы.
32. Недостатки телерекламы.
33. Типы рекламных роликов.
34. Развитие интернет-рекламы (динамика и современное состояние в России и за рубежом).
35. Пути повышения эффективности рекламных кампаний, проводимых в российской части сети Интернет.
36. Поиск рекламной темы, «изюминки» содержания и стиля в зависимости от вида услуг. Предварительный выбор средств распространения рекламы и создание рекламных обращений в соответствующих формах.

37. Российские туристические выставки.
38. Примеры международных рекламных брендов.
39. Основные фирмы производители международной рекламы.

Для студентов в 8 семестре

1. Понятие «социальный институт» и его признаки.
 2. PR в системе социальных институтов.
 3. Отличие базисных PR- текстов от смежных и первичных от медиа-текстов.
 4. Какие параметры следует учитывать при формировании содержания пресс-релиза в Интернете и что может выступать в качестве информационного повода.
 5. Охарактеризуйте несколько разновидностей флеш-моба.
 6. Разработайте новый, ранее не существовавший бренд. Создайте программу выведения нового бренда на рынок. Подготовить презентацию своих разработок.
 7. PR – информация, манипуляция и пропаганда. Модель PR-коммуникации.
 8. Основные приемы усиления новости.
 9. Рекламные кампании и поддержание бренда туристической фирмы методами паблик рилейшнз.
 10. Международный опыт проведения эффективных PR-кампаний.
 11. Макросреда фирмы; цели и задачи.
 12. Оценить эффективность PR- активности и PR-кампании (на выбор)
 13. Возможности использования интернета в PR-практике.
 14. Мораль как основа культуры личности и общества. Регулятивная функция морали.
 15. Тенденции развития морали и моральный кризис общества.
 16. Законодательная база лоббирования.
 17. Причины нарушения этических и правовых норм в паблик рилейшнз.
 18. Деятельность PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации туристической фирмы.
 19. Типология кризисных ситуаций и борьба с кризисами.
 20. Негативные PR-технологии в избирательных кампаниях.
 21. Ключевые аудитории PR в социальной сфере и работа с ними.
 22. Деятельность PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации туристической фирмы.
 23. Корпоративная культура и работа PR-специалистов с персоналом.
- Деятельность PR-специалистов в учреждениях культуры

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Подготовить эссе о предыстории развития PR и выдающихся деятелях (от античности до наших дней), успешно использовавших инструменты и технологии PR
2. Разработайте план противодействия негативной информации
Недостаток информации порождает слухи, с которыми зачастую бороться труднее, чем с самим кризисом. Какие кризисы могут породить следующие слухи:
 - банкротство организации с последующим выкупом контрольного пакета заместителем директора по экономическим вопросам;
 - сокращение объема производства и отправление в административный отпуск четверти персонала;
 - отставка вице-губернатора и назначение на эту должность бывшего начальника управления ФСБ?
3. Подготовьте эссе по одной из следующих тем:
 - государственные PR-кампании: назначение и специфика;
 - PR в деятельности организаций, контролирующих работу компаний на потребительском рынке;

- PR в органах местного самоуправления.

4. Разработайте план подачи базовой информации для инвесторов: информация общего (ознакомительного) плана; блок специальных вопросов; составление документов и организация встречи руководителей компании-инвестора и компании-эмитента (сервисного предприятия).

5. Подготовьте эссе об основном содержании «Российского кодекса профессиональных и этических принципов в области связей с общественностью» (от 26.09.2001 г.).

6. Разработайте программу продвижения на рынке нового сайта консалтинговой фирмы, специализирующейся на работе с персоналом

7. Разработайте формат бейджей для гостей и организаторов\устроителей следующих событий:

- пресс-конференция «Телевизор нового поколения», посвященная выходу на рынок новой модели мини-телевизора;

- медиа-презентация экологически чистого напитка «Живая капля»;

- форум представителей малого бизнеса;

- свой вариант.

По результатам обсуждения выработайте 5-7 основных требований, которым должен соответствовать бейдж.

8. Коммерческое предприятие участвует в спонсорских мероприятиях. Разработайте параметры проекта и программу по связям с общественностью, обеспечивающую необходимое количество информационных выходов для привлечения к этому факту внимания целевых аудиторий.

9. Предложите идею, разработайте концепцию и сценарий специально организованных событий, которые могут быть использованы в качестве PR-технологий для: - торгово-развлекательного центра;

- страховой компании.

- турфирмы

10. С учетом известных характеристик корпоративного имиджа попробуйте разработать концепцию имиджа:

- высшего учебного заведения;

- рекламной компании;

- банка;

- ваш вариант.

11. Охарактеризуйте паблисити как инструмент стратегических бренд-коммуникаций. Подготовьте эссе о коммуникациях известного российского бренда.

12. Подготовьте обзор веб-сайта одного из ведомств: Федеральная антимонопольная служба (по направлениям «Защита прав потребителей», «Контроль за деятельностью на рынке рекламы»).

Примерная тематика рефератов

Для студентов в 7 семестре

1. Современное состояние рекламного бизнеса за рубежом.
2. Современное состояние рекламного бизнеса в России.
3. История развития рекламы в США.
4. История развития рекламы в Европе.
5. Характеристика рекламных средств.
6. Влияние рекламы на общество.
7. Рекламная деятельность в России и её перспективы.
8. Связь рекламы со смежными понятиями.
9. Особенности цветового восприятия рекламного сообщения.
10. Основные потребительские мотивы.

11. Использование фирменного стиля на предприятиях СКСиТ.
12. Организация и проведение рекламных кампаний в СКСиТ.
13. Характеристика рекламной кампании по стимулированию сбыта товаров и услуг.
14. Особенности разработки товарных знаков для предприятий СКСиТ.
15. Психологическая эффективность применения рекламы.
16. История развития товарных знаков в России.
17. Товарные знаки предприятий сервиса и туризма.
18. Печатная реклама предприятий сервиса и туризма.
19. Использование прессовой рекламы в сфере сервиса и туризма.
20. Использование радиорекламы в сфере сервиса и туризма.
21. Использование телевизионной рекламы в сфере сервиса и туризма.
22. Рекламные сувениры как средство маркетинговых коммуникаций.
23. Аудиовизуальная реклама в сфере сервиса и туризма.
24. Наружная реклама предприятий сервиса и туризма.
25. Использование прямой почтовой рекламы в сфере сервиса и туризма.
26. Использование компьютерной рекламы в сфере сервиса и туризма.
27. Правовое регулирование рекламной деятельности.

Для студентов в 8 семестре

1. Работа с волонтерами как задача паблик рилейшнз.
2. Некоммерческие организации и их проблемы.
3. Благотворительность и меценатство в России.
4. Спонсорство как технология паблик рилейшнз.
5. Мораль и паблик рилейшнз.
6. Правовые основы паблик рилейшнз.
7. Этические профессиональные кодексы паблик рилейшнз.
8. Моральные и деловые качества PR-специалиста.
9. Современное положение паблик рилейшнз в России.
10. Экономические и политические предпосылки возникновения паблик рилейшнз.
11. Четыре модели паблик рилейшнз.
12. Коммуникационные барьеры.
13. Коммуникативная личность и ее качества.
14. Вербальная коммуникация и ее виды.
15. Роль невербальной коммуникации в деловом общении.
16. Ключевые аудитории связей с общественностью в сфере культуры.
17. Основные ошибки при проведении опросов с целью изучения общественного мнения.
18. Элементы визуальной культуры учреждения.
19. История благотворительности и меценатства в России.
20. Правила составления пресс-релизов.
21. Роль PR-специалистов в подготовке и проведении выставок.
22. Пресс-конференция, брифинги, фуршеты как представительские мероприятия.
23. Презентация и пресс-тур как представительские мероприятия в деятельности туристической фирмы и учреждения культуры.
24. Классификация видов СМИ.
25. Работа PR-специалиста по созданию и поддержанию корпоративного сайта.
26. Работа PR-специалиста в некоммерческих организациях.
27. Работа волонтеров в учреждениях культуры.
28. Социальная ответственность и репутация бизнеса в российских условиях.
29. Развитие PR-образования в современной России.

30. Структура и функции PR-отдела в коммерческой организации.
 31. Музеи, театры, библиотеки как объекты PR-деятельности.
 32. Роль международного туризма и культурных обменов в укреплении репутации России за рубежом.
 33. Молодежные и женские организации как объекты PR-деятельности.
 34. Правовые основы деятельности некоммерческих организаций.
 35. Роль благотворительных фондов и волонтеров в помощи ключевым аудиториям социального PR.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
<p>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>(ОПК-2)</i></p>	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Маркетинг в сервисе – 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере сервиса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр;</p>
<p>способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии</p>	<p>Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр;</p>

<p>с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)</p>	<p>Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Культурология - 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Реклама и связи с общественностью - 7,8 семестр; Псковский край в истории России - 2 семестр; История цивилизаций - 2 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр; Традиции и обычаи народов России - 2 семестр; Краеведение - 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Производственная практика -6,8 семестр; История физической культуры и спорта - 3 семестр; Псковского края Россия в международном Олимпийском движении - 3 семестр;</p>
<p>способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)</p>	<p>Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Профессиональная этика и этикет -3 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса -7 семестр; Общая психология -1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе -5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Технологический практикум -3 семестр; Реклама и связи с общественностью - 7,8 семестр; Психология делового общения -6 семестр; Конфликтология - 5 семестр; Стилистика деловой речи -5 семестр; Учебная практика -2,4 семестр; Производственная практика -6,8 семестр;</p>
<p>готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<p>Иностранный язык – 2,3 семестры; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр;</p>

	<p>Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр;</p> <p>Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр;</p> <p>Современные технологии музейного дела – 1 семестр;</p> <p>Социально-культурная деятельность – 2 семестр;</p> <p>Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры;</p> <p>Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестры;</p> <p>Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр;</p> <p>Психология делового общения – 6 семестр;</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр;</p> <p>Речевая коммуникация – 4 семестр;</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр;</p> <p>Электронная торговля – 7 семестр;</p> <p>Экологический туризм – 1 семестр;</p> <p>Деловой и образовательный туризм – 1 семестр;</p> <p>Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр;</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр;</p> <p>Конфликтология – 5 семестр;</p> <p>Стилистика деловой речи – 5 семестр;</p> <p>Риски и страхование в сервисе – 7 семестр;</p> <p>Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр;</p> <p>Технологии и организация развлечений – 8 семестр;</p> <p>Гостиничный бизнес – 8 семестр;</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр;</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр;</p> <p>Учебная практика – 2,4 семестры;</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестры.</p>
<p>готовностью к выполнению должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса (ПК-13)</p>	<p>Сервисная деятельность - 5 семестр;</p> <p>Психология обслуживания клиентов - 6 семестр;</p> <p>Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр;</p> <p>Профессиональная этика и этикет - 3 семестр;</p> <p>Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр;</p> <p>Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр;</p> <p>Современные технологии музейного дела - 1 семестр;</p> <p>Психология делового общения - семестр;</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр;</p> <p>Гостиничный бизнес – 6 семестр;</p>

	Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр;
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-2	<p><i>Знания</i> - технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><i>Умения</i> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><i>Навыки</i> – владения технологией процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения. <i>Знает:</i> имеет базовые представления о технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>Умеет:</i> описать технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>Владеет:</i> умением демонстрировать технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме), экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности <i>Знает:</i> технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - базовые инструменты технологий связей с общественностью и рекламы - <i>Умеет:</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - использовать базовые инструменты технологий связей с общественностью и рекламы; <i>Владеет:</i> технологией процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя - инструментами технологий связей с общественностью и рекламы; 	устной форме), экзамен
	<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Знает:</i> технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовые инструменты технологий связей с общественностью и рекламы - <i>Умеет:</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - использовать базовые инструменты технологий 	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме), экзамен

ПК-8

Знания: способов диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Умения: диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Навыки: диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

связей с общественностью и рекламы;
Владеет: технологией процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
 - инструментами технологий связей с общественностью и рекламы;
 - навыками в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации

Пороговый уровень (удовлетворительно):

знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Знает: суть понятия о диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Умеет: описать основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Владеет: основами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме),

Продвинутый уровень (хорошо):

полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности

Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль

	<p><i>Знает:</i> принципы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - психологические аспекты формирования и применения технологий в сфере связей с общественностью и рекламы</p> <p><i>Умеет:</i> диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><i>Владеет:</i> диверсификацией сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме),</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Знает:</i> диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями - особенности формирования и функционирования технологий связей с общественностью и рекламы в различных сферах общественной жизни</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме), экзамен</p>

ПК-9

Знания: основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Умения: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Навыки: владения способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Умеет: использовать диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

- применять в рамках технологий связей с общественностью и рекламы психологические механизмы влияния на потребителя информации;

Владеет: диверсификацией сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Пороговый уровень (удовлетворительно):

знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Знает: имеет базовые представления об основных психологических особенностях потребителя в процессе сервисной деятельности

Умеет: описать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Владеет: умением учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме), экзамен

Продвинутый уровень (хорошо):

полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют

Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная

		<p>отдельные неточности <i>Знает:</i> основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; - психологические аспекты формирования и применения технологий в сфере связей с общественностью и рекламы <i>Умеет:</i> учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности <i>Владеет:</i> способностью выделять основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме), экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы. <i>Знает:</i> основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; - психологические аспекты формирования и применения технологий в сфере связей с общественностью и рекламы <i>Умеет:</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме), экзамен</p>

ПК-11

Знания: каковы основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Умения: использовать методы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Навыки: позволяющие использовать методы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Владеет: способностью выделять и учитывать и анализировать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; -навыками. позволяющими применять в рамках технологий связей с общественностью и рекламы психологические механизмы влияния на потребителя информации

Пороговый уровень (удовлетворительно):

знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Знает: суть понятий работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Умеет: описать методы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса

Владеет: методами обоснования организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме), экзамен

Продвинутый уровень (хорошо):

полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют

Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная

	<p>отдельные неточности <i>Знает:</i> основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; - частные аспекты использования технологий связей с общественностью и рекламы в отрасли <i>Умеет:</i> использовать методы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса - осуществлять рациональный выбор технологий связей с общественностью и рекламы применительно к различным сферам общественной жизни и услуг <i>Владеет:</i> методами организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме), экзамен</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы. <i>Знает:</i> каковы основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию,</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, конкретная ситуация, контрольная работа, контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме), экзамен</p>

		<p>согласованию вида, формы и объема процесса сервиса <i>Умеет:</i> использовать методы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса - анализировать функционирование технологий связей с общественностью и рекламы в различных сферах общественной жизни <i>Владеет:</i> методами организации работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса - способностью демонстрировать навык позволяющий, осуществлять профессиональные функции в области рекламы и связей с общественностью в средствах массовой информации, в социальной сфере, культуры, спорта;</p>	
ПК-13	<p><i>Знания:</i> должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса <i>Умения:</i> учитывать должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса <i>Навыки:</i> практического выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения. <i>Знает:</i> суть понятий работы сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса <i>Умеет:</i> описать должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса <i>Владеет:</i> приемами</p>	

	<p>выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	
	<p>Продвинутый уровень (хорошо): полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале; грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности <i>Знает:</i> основы работы сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса <i>Умеет:</i> учитывать должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса <i>Владеет:</i> методами, позволяющими использовать приемы выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	
	<p>Высокий уровень (отлично): глубоко и полно овладел содержанием учебного материала; легко ориентируется в пройденном материале; при ответе использует специальную терминологию; демонстрирует умение связывать теорию с практикой; при ответе высказывает и обосновывает свои суждения; грамотное, логическое изложение ответа на поставленные вопросы билета, а также на дополнительные вопросы. <i>Знает:</i> каковы должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях</p>	

		социально-культурного сервиса <i>Умеет:</i> использовать должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально- культурного сервиса <i>Владеет:</i> приемами практического выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса	
--	--	--	--

Перечень вопросов к экзамену

1. Понятие и сущность рекламы.
2. Виды, функции и принципы рекламы.
3. Классификация рекламы.
4. Реклама как средство маркетинговых коммуникаций.
5. Характеристика системы маркетинговых коммуникаций и её цели.
6. Понятие целевой аудитории и схема процесса коммуникации.
7. Современная реклама и ее задачи в области социально-культурного сервиса и туризма.
8. История происхождения рекламы.
9. Основные этапы развития рекламы в России.
10. Разнообразие классификаций рекламных средств.
11. Элементы и выбор рекламного средства.
12. Характеристика рекламных средств.
13. Правовое регулирование рекламной деятельности в России и на международном уровне.
14. Проблемы этики в рекламе.
15. Товарные знаки, требование к ним и их регистрация.
16. Фирменный стиль предприятия социально-культурного сервиса и туризма.
17. Реклама как метод управления людьми.
18. Мотивация поведения покупателя.
19. Творчество в создании рекламы (творческая концепция, мышление, процесс).
20. Основные цели рекламной кампании для предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
21. Планирование рекламной работы.
22. Организация рекламной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
23. Рекламные агентства (характеристика, функции и структура рекламных агентств).
24. Оценка эффективности рекламной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме.
25. Радиореклама (определение, требования к разработке рекламных радиотекстов, эффективность радиорекламы).
26. Телереклама (определение, достоинства и недостатки телерекламы, приемы и выразительные средства используемые при создании телерекламы, принципы телерекламы).

27. Составляющие рекламной кампании в Интернете (средства интернет рекламы и этапы проведения рекламной кампании в Интернете).

28. Основные направления создания эффективной интернет – рекламы (пути повышения её эффективности, взаимосвязь прямой и имиджевой рекламы)

29. Печатная реклама (информационно-рекламные материалы, газетная и журнальная реклама, реклама в справочниках.

30. Внешняя реклама (наружные носители, витрины как средство рекламы).

31. Особенности международной рекламы.

32. Основные фирмы производители международной рекламы (международные рекламные бренды)

8 семестр

1. Сущность и задачи связей с общественностью.

2. История возникновения и развития связей с общественностью как социального института.

3. Методы и функции теории связей с общественностью.

4. Сферы публичных отношений.

5. Этические профессиональные кодексы публичных отношений.

6. Личные и деловые качества PR-специалиста.

7. Объекты PR-деятельности

8. PR-информация как разновидность социальной информации.

Характеристики PR- информации.

9. Основные технологии ньюсмейкинга.

10. Специфика политического PR.

11. Связи с общественностью в коммерческой деятельности.

12. Лоббирование как технология публичных отношений.

13. Функции PR по внешним организационным связям: формирование имиджа; преодоление и предотвращение кризисных ситуаций.

14. Внутренние функции PR по достижению эффективности работы организации.

15. Благотворительность и меценатство в России.

16. Спонсорство как технология публичных отношений.

17. Система регулярного информирования СМИ о деятельности субъекта PR.

18. Подготовка и выпуск корпоративных СМИ.

19. Организация и поддержание корпоративного сайта.

20. Специальные мероприятия.

21. Спонсоринг и фандрайзинг.

22. Понятия «копайтинг» и «спичрайтинг», сферы их использования.

23. Причины появления новых технологий в PR-деятельности.

24. Современные технологии информационного PR (Пресс-релиз в сети Интернет. Блоггинг.)

25. Новые технологии устроительного PR. (Флеш-моб. Род-шоу.)

26. Проведение PR- кампании и оценка её эффективности.

27. Общественное мнение и особенности его изучения.

28. Понятия «бренд» и «бейтинг».

29. Электронный бренд.

30. Персональный и корпоративный имидж.

31. Понятие «репутация» и «деловая репутация»

32. PR-кампании. Оценка эффективности сетевой PR-деятельности.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

Отвечая на вопросы в рамках экзамена студент должен продемонстрировать умение использовать базовые знания в будущей профессиональной деятельности, а именно:

1. Использовать базовые инструменты технологий связей с общественностью и рекламы.
2. Осуществлять рациональный выбор технологий связей с общественностью и рекламы применительно к различным сферам общественной жизни и сервисной деятельности.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Синяева, И.М. Реклама и связи с общественностью : учебник для бакалавров / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, Д.А. Жильцов. - М. : Юрайт, 2014. - 552 с.
2. Тимофеев, М.И. Связи с общественностью (паблик рилейшенз) : учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 4-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 192 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Антипов, К.В. Основы рекламы : учебник / К.В. Антипов. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2012. - 328 с.
2. Асмолова, М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : учеб. пособие / М.Л. Асмолова. - 2-е изд. - М. : ИНФРА-М; РИОР, 2015. - 247 с.
3. Бердышев С.Н. Рекламный текст. Методика составления и оформления. 2-е изд. [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бердышев С.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 182 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5980>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Бородай А.Д. Становление и развитие индустрии рекламы в России [Электронный ресурс]: монография/ Бородай А.Д., Грибок Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2012.— 192 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14531>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Булатова С.Н. Теория и практика связей с общественностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Булатова С.Н.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств, 2012.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22113>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Годин, А.А. Интернет-реклама : учеб. пособие / А.А. Годин, А.М. Годин, В.М. Комаров. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2012. - 168 с.
7. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Гринберг Т.Э. Политические технологии. ПР и реклама [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гринберг Т.Э.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9021>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
9. Измайлова М.А. Психология рекламной деятельности [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Измайлова М.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 236 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10958>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
10. Иншакова Н.Г. Рекламный и пиар-текст [Электронный ресурс]: основы редактирования. Учебное пособие для студентов вузов/ Иншакова Н.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2014.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21069>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
11. Кузнецов, П.А. Современные технологии коммерческой рекламы : практич. пособие / П.А. Кузнецов. - М. : Дашков и К, 2016.

12. Квят А.Г. Методологические основы связей с общественностью [Электронный ресурс]: курс лекций/ Квят А.Г.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2012.— 175 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24901>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

13. Минаева Л.В. Внутрикorporативные связи с общественностью. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Минаева Л.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2010.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8971>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

14. Минаева Л.В. Связи с общественностью. Составление документов. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Минаева Л.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2012.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8972>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

15. Малышева, М.Ф. Правовое регулирование рекламной деятельности : учебно-практич. пособие / М.Ф. Малышева, А.В. Попова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2012. - 160 с.

16. Паничкина, Г.Г. Как провести успешную рекламную кампанию / Г.Г. Паничкина, Н.С. Носова. - М.; Саратов : Дашков и К; Либро, 2012. - 160 с.

17. Песоцкий, Е.А. Реклама и мотивация потребителей / Е.А. Песоцкий. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2015. - 224 с.

18. Синяева, И.М. Реклама и связи с общественностью : учебник для бакалавров / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, Д.А. Жильцов. - М. : Юрайт, 2014. - 552 с.

19. Социальная реклама [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Реклама» и «Связи с общественностью»/ Л.М. Дмитриева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34509>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

20. Терских М.В. Реклама в сфере сельского туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие (для студентов направлений подготовки 100400 «Туризм» и 030700 «Реклама и связи с общественностью»)/ Терских М.В., Иссерс О.С.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2013.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24929>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

21. Чумиков А.Н. Реклама и связи с общественностью. Имидж, репутация, бренд [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Чумиков А.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2012.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8976>.— Загл. с экрана.

22. Шамхалова, С.Ш. Теле- и радиореклама. Секреты завоевания потребителей / С.Ш. Шамхалова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2012. - 144 с.

23. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации. Правовое регулирование в рекламе, связях с общественностью и журналистике [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шарков Ф.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 334 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5247>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. www.raso.ru. <http://www.advesti.ru> - Российская ассоциация по связям с общественностью (РАСО)

2. www.iccorg.com - Международная организация компаний-консультантов в области связей с общественностью (ICCO)

3. www.akos-icco.ru - Ассоциация компаний-консультантов в области связей с общественностью (АКОС)

4. www.ipranet.org - Международная ассоциация по связям с общественностью (IPRA)

5. www.bannermaker.ru - Сервер об интернет-маркетинге "Маркетер";

6. www.advertising.ru - Рекламный сайт "Advertising.ru";

7. www.advertology.ru - Сайт "Advertology.ru" - это вся информация, необходимая рекламистам и рекламодателям;
8. www.kak.ru - Интернет-версия журнала «Как» — русского издания о графическом дизайне;
9. www.4p.ru - Сайт "4pМаркетинг";
10. www.designe.ru/bank/prava.html - Банк идей рекламного агентства "Дизайн-Экспресс";
11. www.grebennikov.ru - Сайт "Издательского дома Гребенникова";
12. www.rwr.ru - Информационный сайт "Все о рекламе в России";
13. www.diamondteam.ru/catalog - Подраздел "Изготовление и размещение рекламы" раздела "Услуги" сайта "Весь русский Интернет";
14. www.triz-ri.ru - Сайт популярного издания о рекламе "Рекламное измерение" (система "ТРИЗ-ШАНС");
15. www.signs.ru - Сайт московского журнала "Наружная реклама России";
16. www.portfolio.ru - Клубный сайт рекламных дизайнеров «Portfolio» (выход на сайты московских дизайн-студий);
17. www.marketing.spb.ru - Петербургский сайт, посвященный маркетингу;
18. www.nlp.ru - NLP-Orange — страничка Совета Тренеров НЛП;
19. www.rcom.ru/mythodds - Сайт автора книги "Мифодизайн рекламы" Андрея Ульяновского;
20. <http://www.egroups.com/list/reklamist> <http://www.manager.ru/catalogues/advertising/discuss/> - Конференции с профессиональными разговорами о рекламе;
21. <http://www.chat.ru/~paraslov/> - Страничка "Пара слов о рекламе" (Н.Новгород) - новости, советы, ссылки;
22. ЭБС IQlib – это электронно-библиотечная система, которая полностью отвечает критериям современного ресурса информационно-образовательной направленности. <http://www.iqlib.ru/>

Рекламные фестивали:

1. Международный Фестиваль "Cresta Awards" (Нью-Йорк): www.cresta-awards.com
2. Лондонский Международный Рекламный Фестиваль: <http://www.liaawards.com/>
3. Сайт фестиваля малобюджетной рекламы "ИДЕЯ!2001(Новосибирск): www.idea.ru
4. Международный фестиваль рекламы "Каннские львы": www.canneslions.com
5. Международный фестиваль рекламы "EPICA"- ведущий европейский конкурс рекламы: www.epica-awards.com
6. Международный рекламный фестиваль "CLIO Awards": www.cliaoawards.com
7. Фестиваль рекламы Новой Европы "Золотой барабан": www.goldendrum.com
8. Фестиваль рекламной пародии "Алюминиевый Огурец": www.ogurez.com.ru
9. Московский Международный фестиваль рекламы: www.festival.ru
10. Конкурс "БРЭНД ГОДА/EFFIE": www.brendgoda.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Самостоятельная работа обучающегося предполагает подготовку рефератов, сообщений, докладов и презентаций по темам дисциплины «Реклама и связи с

общественностью». Тема реферата должна быть проблемной и профессионально ориентированной, требующей самостоятельной творческой работы обучающегося и при необходимости использования практического материала.

Обучающиеся готовят текст реферата и к нему презентацию для представления и обсуждения в группе обучающихся. Данная интерактивная технология обучения способствует развитию у обучающихся информационной коммуникативности, творческого мышления, способности вести дискуссию, аргументировано отвечать на вопросы.

Доклады и обсуждения презентаций работ обучающихся рекомендуется проводить в рамках аудиторного и внеаудиторного времени (конференций, круглых столов, деловых игр и других видов учебной работы). Качество реферата (его структура, полнота изложения, новизна материала, количество используемых источников научной и учебной литературы, степень оригинальности инновационности предложений, обобщений и выводов), а также уровень качества доклада (последовательность, убедительность, использование специальной терминологии и др.) могут учитываться в системе балльно-рейтингового контроля и рубежной аттестации по дисциплине.

Обучающиеся самостоятельно выбирают темы рефератов из предложенного списка (возможен выбор темы самим обучающимся при согласовании с ведущим преподавателем). Ведущий преподаватель обеспечивает консультирование по данной теме и остальным видам самостоятельной работы.

Цель выполнения самостоятельной работы. Большое значение в подготовке бакалавров в современных условиях, где компетентностный подход основан на использовании новых форм обучения, придается использованию в самостоятельной работе студентов подготовки презентаций. Эта форма работы студента «встроена» в систему профессиональной предметной подготовки будущего специалиста в области рекламы и связей с общественностью, она коррелирует и взаимодействует с другими элементами этой системы. Данный вид самостоятельной работы имеет междисциплинарный характер, восполняет знания обучающихся по организации работы отделов рекламы и связей с общественностью, технологиям управления общественным мнением, основам медиапланирования, основам репутационного менеджмента, формирует общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

При выполнении самостоятельной работы обучающиеся расширяют свои знания, изучают закономерности становления и развития готовности к творческому решению профессиональных задач. При выполнении самостоятельной работы закрепляется практическая значимость дисциплины; содержащиеся в нем теоретические положения и выводы создают ориентировочную основу для проектирования и реализации стиля профессиональной деятельности.

Творчество есть неперенный атрибут современной профессиональной деятельности. Отражая креативные способности и инновационный стиль мышления современного специалиста, оно делает его самоорганизующимся субъектом профессиональной деятельности. Установка на нетрадиционные способы решения профессиональных задач приводит к становлению у специалиста творческого стиля деятельности, который представляет собой систему способов и тактики, обеспечивающих выход за пределы нормативной деятельности и обогащающих ее оригинальными, нестандартными профессиональными решениями, находками, открытиями.

Порядок выполнения творческой (самостоятельно) работы в виде реферата. Обучающийся самостоятельно выбирает тему, которую он будет исследовать. С разрешения ведущего преподавателя обучающийся самостоятельно разрабатывает проблему в соответствии со своими научными интересами. Целесообразно при этом исследовать вопросы, которые связаны с изучаемой дисциплиной, а также с другими

дисциплинами специальности, или по которой он располагает серьезной научной и исторической литературой и сведениями из СМИ.

Обучающийся проводит самостоятельный поиск, а затем изучение литературы по выбранной теме. После ознакомления с научными и историческими источниками определяет, какие вопросы требуют привлечения фактического материала. Для этого можно использовать исторические, профессиональные, географические источники, а также сайты Интернета и СМИ. Объем текста должен быть в соответствии с заданным заданием, все вопросы должны быть освещены. Формат страницы А4 в компьютерном наборе с размером шрифта 14 pt и расстоянием между строк в 1,5 интервала, шрифт Times New Roman, выравнивание по ширине.

Также по итогам работы выполняется презентация в программе с освещением в более коротком изложении главных аспектов исследования. Оформленная работа защищается перед группой в виде презентации, предварительно преподаватель просматривает и рецензирует.

Основные требования к содержанию и оформлению творческой (самостоятельной) работы. Учебный реферат пишется для того, чтобы глубоко изучить материал. Исследовательская работа начинается с составления учебного реферата. В нем раскрывается суть исследуемой проблемы; приводятся различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Этапы работы над учебным рефератом

1. Выбор темы.
2. Подбор и изучение основных источников по теме.
3. Составление библиографии.
4. Обработка и систематизация информации.
5. Разработка плана реферата.
6. Написание реферата.

Структура учебного реферата

Титульный лист.

Оглавление. Последовательно излагаются названия пунктов реферата с указанием страницы, с которой начинается каждый пункт.

Введение. Определяется актуальность темы, формулируется суть исследуемой проблемы, указываются цель и задачи реферата.

Основная часть. Каждый ее раздел, доказательно раскрывая отдельный вопрос, логически

является продолжением предыдущего.

Заключение. Подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата.

Список литературы. Как правило, при разработке реферата используют не менее 7—10 различных источников.

Приложение.

Рекомендации к составлению реферата.

1. Реферат следует записывать лаконичным литературным языком, рассчитанным на

определенный круг читателей (или слушателей).

2. Не начинайте текст реферата с повторения его названия.

3. Максимально используйте существующую в данной области знания терминологию.

4. При первом применении новых терминов объясните их значение, избегая сложных конструкций, а также предложений, не имеющих прямого отношения к определению термина.

5. Строго соблюдайте единообразие условных обозначений, символов, размерностей и сокращений, оформления цитат и примечаний в сносках.

6. Детальные таблицы, схемы, сложные чертежи, подробные статистические данные или карты лучше помещать в приложении. В тексте реферата дайте их краткую словесную характеристику и сформулируйте выводы, которые следует сделать на основании приведенных материалов.

7. В заключение сделайте краткий вывод по существу реферируемого предмета

Критерии оценки учебного реферата

1. Соответствие содержания теме реферата.
2. Глубина проработки материала.
3. Правильность и полнота использования источников.
4. Соответствие оформления реферата стандартам

Реализация компетентного подхода по направлению подготовки «Сервис» предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Лекционный курс по дисциплине «Реклама и связи с общественностью» полностью проводится с демонстрацией презентаций при помощи мультимедиа-проектора. Это позволяет задействовать не только аудиальный, но и визуальный канал восприятия студентов. В целях стимулирования обратной связи в рамках лекции преподаватель неоднократно задает аудитории вопросы на понимание излагаемого материала.

Работа на практических занятиях преимущественно строится также с использованием мультимедиа-проектора: студенты готовят презентации по различным вопросам рассматриваемых тем. Кроме того, в рамках практических занятий преподавателем широко используются различные деловые и ролевые игры, разбираются конкретные ситуации, проводятся различные тренинги.

При реализации различных видов учебной работы используются различные образовательные технологии. Базовыми при этом являются педагогические технологии, основанные на активной роли обучаемого. Это связано с тем, что современные требования модернизации образования и развития единой информационной образовательной среды формируют парадигму активного обучаемого, взамен старой парадигмы пассивного обучаемого. При активной роли обучаемого преподаватель является, прежде всего, консультантом-экспертом и дает обучаемым актуально-проблемное ядро учебного материала, используя современные гипер-медиа средства (Интернет). В учебный материал входит подробный план необходимых тем, включая список литературы, набор ознакомительных и актуальных статей, ссылки на профессиональные Интернет-источники и т.п. Главное при этом - дать хорошую начальную установку обучаемым и создать условия для самостоятельной проработки темы. Обучаемый использует план с первичным учебным материалом для самостоятельного формирования более детального учебного материала. При формировании детального учебного материала он учитывает свои интересы и профиль своей профессиональной ориентации. Обучаемый изучает свой учебный материал в процессе непрерывного расширения и уточнения проблемной базы. Обучаемый регулярно консультируется с преподавателем. На лекциях и семинарах преподаватель в основном касается ключевых аспектов и обсуждает современные актуальные проблемы рассматриваемой темы. Обучаемый, приобретая знания, демонстрирует их преподавателю. Преподаватель комплексно оценивает способности обучаемого: умение понять проблему, способность собрать соответствующий материал, способность адекватно понять и применить найденный материал, например оформить его в виде презентации, выступления на семинаре и т.п. Переход на парадигму активного обучаемого позволяет поднимать квалификацию обучающихся до высокого уровня.

Еще одной технологией, применяемой в рамках занятий, является обучение в сотрудничестве. Целью обучения в сотрудничестве является не только овладение определенными компетенциями каждым студентом на уровне, соответствующем его

индивидуальным особенностям развития. Очень важен здесь эффект социализации, формирования коммуникативных умений. Для этой цели на занятиях практикуется работа учащихся в группах. Акцент делается на самостоятельную деятельность. Студенты работают в подгруппах над предложенной им подтемы общей темы, которая намечена для изучения на практическом занятии. Каждый должен внести свою лепту в общую задачу. На основе этой работы подгруппой совместно составляется единый доклад, который и подлежит презентации на занятии перед всеми присутствующими.

Различные формы аудиторной деятельности в сочетании с внеаудиторной работой позволяют максимально эффективно формировать и развивать профессиональные навыки обучающихся.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях. Помещения укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для представления учебной информации студентам.

Используются наборы демонстрационного оборудования обеспечивающих показ тематических иллюстраций в т.ч. во время проведения лекционных занятий.

• Компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы.

- Возможность подключения к сети интернет.
- Стандартный мультимедиа проектор
- Экран

3.38. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Правовое регулирование в социально-культурном сервисе» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю подготовки - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Шитова Лилия Шамильевна, доцент кафедры

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;	ОК- 6
	особенностей работы с потребителем в контактной зоне.	ПК-11
Умений:	использовать общеправовые знания в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;	ОК- 6
	работать с потребителем в контактной зоне, консультировать.	ПК-11
Навыки в и/или опыта деятельности:	использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	ОК- 6
	согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.	ПК-11

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4-5 курсе (6,7 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: основы социального государства, основы предпринимательской деятельности, метрология, стандартизация и сертификация, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися	108						54	54	

<i>В том числе:</i>									
<i>Лекции</i>		50					24	26	
<i>Семинары</i>		58					30	28	
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		экзамен					экзамен	экзамен	
<i>Самостоятельная работа студента</i>		108					54	54	
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	216					108	108	
	<i>зачетные единицы</i>	6					3	3	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	3 курс 6 семестр Тема 1. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма как учебная дисциплина.	2	2	8	12
2	Тема 2. Субъекты правоотношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма	12	12	16	40
3	Тема 3. Правовые основы обеспечения социально-культурного сервиса и туризма	4	4	10	18
4	Тема 4. Международно-правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма	4	4	10	18
5	Тема 5. Государственное регулирование в сфере социально-культурного сервиса и туризма	2	8	10	20
6	4 курс 7 семестр Тема 6. Лицензирование деятельности в социально-культурном сервисе и туризме	4	4	6	14
7	Тема 7. Налоговое регулирование в сфере социально-культурного сервиса и туризма	6	4	8	18
8	Тема 8. Безопасность социально-культурного сервиса и туризма	4	6	10	20
9	Тема 9. Договорные отношения в сфере социально-культурного сервиса и туризма	2	4	10	16
10	Тема 10. Защита прав и интересов предпринимателей, производителей товаров,	6	6	10	22

	работ, услуг в сфере СКС				
11	Тема 11. Защита прав потребителей в сфере социально-культурного сервиса и туризма	4	4	10	18
ИТОГО (в часах)		50	58	108	216

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

3курс

1. Компетенция государственных органов, основания и пределы их вмешательства в сферу СКС.
 2. Юридические права и обязанности учредителей. Порядок и основания ликвидации туристических фирм.
 3. Правовой статус учреждений социально-культурного назначения.
 4. Человек как субъект права. Конституционные права и обязанности физических лиц в социально-культурной сфере.
 5. Акты государственного регулирования деятельности в СКС. Законодательство РФ и субъектов РФ.
 6. Правовое значение решений международных конференций и организаций.
- Правовые формы государственной поддержки малого предпринимательства в СКС.

4 курс

1. Виды деятельности социально-культурного сервиса и туризма, подлежащие лицензированию.
2. Юридическая ответственность за нарушение правил лицензирования.
3. Стандартизация.
4. Юридическая ответственность и ответственность за нарушение налогового законодательства.
5. Административная и уголовная ответственность за налоговые правонарушения.
6. Оказание правовых и консалтинговых услуг населению.
7. Юридическое содержание пакета документов, оформляемого при заключении договора на оказание туристических услуг: туристическая путевка, туристический ваучер, информационный лист.
8. Договорная и внедоговорная ответственность в СКС.
9. Основные положения Гражданского процессуального права.
10. Основные положения Арбитражного процессуального права.
11. Судебный иск.
12. Возмещение материального убытка, компенсация морального вреда.
13. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 9 февраля 1996г. № 2-ФЗ.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составление глоссария по предложенной теме.
2. Составление структурно-логической схемы по предложенной теме.
3. Подготовка презентации по теме.
4. Коспектирование.
5. Реферат.

Примерная тематика рефератов

3 курс

1. Организационно-правовые формы юридических лиц социально-культурного назначения.

2. Правовые основы обеспечения социально-культурного сервиса и туризма. Субъекты правоотношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
3. Государственное регулирование в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
4. Государственные программы (плановые акты) и правовые формы их реализации в сфере СКС.
5. Полномочия исполнительных органов государственной власти субъектов РФ в регулировании деятельности в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
6. Международно-правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма
7. Методы и пути государственного регулирования в туризме.
8. Правовые основы турагентской деятельности.
9. Лицензирование деятельности в социально-культурном сервисе и туризме

4курс

10. Налоги и сборы, взимаемые в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
11. Виды договоров, заключаемых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
12. Безопасность в социально-культурном сервисе и туризме.
13. Правовые основы страхования. Виды страхования в социально-культурном сервисе и туризме.
14. Защита прав и интересов предпринимателей, производителей товаров, работ, услуг в сфере СКС
15. Договорные отношения в сфере социально-культурного сервиса и туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-6	<p>Основы социального государства - 5 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 2 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе - 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса- 7 семестр; Производственная практика- 6,8 семестр;</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык – 2,3 семестры; Сервисология – 3 семестр;</p>

	<p>Сервисная деятельность – 5 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Общая психология - 1 семестр; Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестры; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестры; Производственная практика – 6,8 семестры.</p>
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания

ОК - 6	<p>Знания: в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>Умения: использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>Навыки: использования общеправовых знаний в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает понятийный аппарат базовых сфер социально-культурной деятельности;</p> <p>Умеет выявлять, получать и формулировать актуальную правовую информацию в области социально-культурной деятельности</p> <p>Имеет опыт использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает понятийный аппарат основных сфер социально-культурной деятельности, в том числе деятельности с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p> <p>Умеет выявлять, получать и формулировать широкий спектр актуальной правовой информации в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p> <p>Имеет опыт использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>

		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Хорошо знаком с современными актуальными научными и практическими проблемами в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p> <p>Умеет глубоко анализировать актуальную правовую информацию в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p> <p>Владеет навыком использования правовых профессиональных научно-исследовательских знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	
ПК-11	<p>Знания: особенностей работы с потребителем в контактной зоне.</p> <p>Умения: работать с потребителем в контактной зоне, консультировать.</p> <p>Навыки: успешного согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает базовые особенности работы с потребителем в контактной зоне.</p> <p>Умеет планировать базовый спектр работ с потребителем в контактной зоне, консультировать.</p> <p>Владеет базовым навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>

	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает основные особенности работы с потребителем в контактной зоне в основных сферах социально-культурной деятельности.</p> <p>Умеет планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности.</p> <p>Владеет основным навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
	<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает расширенный спектр особенностей работы с потребителем в контактной зоне, в различных сферах социально-культурной деятельности.</p> <p>Умеет планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности в том числе с учетом международного права.</p> <p>Владеет расширенным спектром навыков согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>

Перечень вопросов к экзамену

3 курс

1. Конституция РФ о социально-культурных правах человека и гражданина.
2. Методы и принципы регулирования правоотношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
3. Понятие и виды источников права СКС.

4. Объекты правоотношений в СКС.
5. Понятие и виды субъектов правоотношений в сфере социально-культурного сервиса туризма.
6. Организационно-правовые формы юридических лиц социально-культурного назначения.
7. Организационно-правовые формы юридических лиц, оказывающих туристские услуги
8. Правовые особенности и порядок создания юридического лица в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
9. Правовые основы создания и реорганизация юридических лиц социально-культурного назначения и туризма. Учредительные документы.
10. Юридические основания и порядок ликвидации туристических фирм. Учредительные документы.
11. Государственные программы (плановые акты) и правовые формы их реализации. в сфере СКС.
12. Правовые формы поддержки малого предпринимательства в СКС.
13. Законы и подзаконные нормативно-правовые акты в сфере культуры.
14. Цели и задачи правового обеспечения социально-культурного сервиса и туризма.
15. Система и полномочия исполнительных органов государственной власти РФ в сфере туризма.
16. ФЗ «Об основах туристской деятельности РФ» (от 26 ноября 1996г. № 132-ФЗ) - основа регулирования отношений в сфере туризма.
17. Цели, задачи и принципы государственного регулирования в сфере туризма.
18. Методы и пути государственного регулирования в туризме.
19. Основа правовой регламентации права собственности и других вещных прав в СКС
20. Обязательственное право и право СКС, основания возникновения обязательств.
21. Общая характеристика Закона «О лицензировании отдельных видов деятельности» (от 08.08.2001. № 128-ФЗ).
22. Порядок лицензирования деятельности в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
23. Правовые основы тур.агентской деятельности.
24. Правовые основы тур.операторской деятельности.
- 4 курс
25. Правовые условия лишения лицензии на право заниматься деятельностью в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
26. Правовые основы сертификации. Цели и задачи.
27. Налоги и сборы, взимаемые в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
28. Льготы в налогообложении сфере социально-культурного сервиса и туризма.
- Ответственность за нарушение налогового законодательства
29. Понятие гражданско-правового договора. Виды договоров, заключаемых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
30. Порядок и стадии заключения и расторжения договоров, в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Порядок изменения договора в сфере СКС.
31. Договор возмездного оказания услуг. Права и обязанности сторон по договору возмездного оказания услуг.
32. Понятие и содержание договора хранения. Понятие и содержание договора по оказанию юридических услуг.
33. Понятие и содержание договора по оказанию финансовой помощи..

34. Юридическое значение документов оформляемых при заключении договора на туристское обслуживание.

35. Правовые основы и содержание туристической путевки и туристического ваучера.

36. Форма и сроки действия договоров в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Содержание договора в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Существенные и дополнительные условия.

37. Агентский договор.

38. Договор на осуществление концертно-гастрольной, кино-прокатной деятельности.

39. Международно-правовые особенности договора в социально-культурном сервисе и туризме.

40. Понятие и юридическое содержание безопасности в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Юридические средства обеспечения безопасности социально-культурной деятельности и туризма.

41. Безопасность в социально-культурном сервисе и туризме. Сохранность жизни, здоровья и имущества туристов. Безопасность в социально-культурном сервисе и туризме. Сохранность окружающей среды и культурных памятников.

42. Правовые основы страхования. Личное и имущественное страхование в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

43. Правовые основы страхования. Виды страхования в социально-культурном сервисе и туризме. Обязательное и добровольное страхование в социально-культурном сервисе и туризме.

44. Понятие и содержание гражданско-правовой ответственности.

45. Виды юридической ответственности тур.агентов и тур.операторов.

46. Административная ответственность. Ответственность должностных лиц в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Договорная и внедоговорная ответственность в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

47. Органы, уполномоченные рассматривать споры, возникающие между субъектами сферы социально-культурного сервиса и туризма.

48. Возмещение убытков и компенсация морального вреда в случае невыполнения договора

49. Закон РФ «О защите прав потребителей» (от 9 февраля 1996г. №.2-ФЗ) Общая характеристика.

50. Права потребителя на качественную и безопасную услугу.

51. Права и обязанности туристов. Кодекс туриста 1985г. Глобальный этический кодекс туризма 1999г.

52. Ответственность иностранных граждан за нарушение правил пребывания на территории России.

53. Порядок и сроки рассмотрения жалоб и претензий в туристской деятельности. и других областях СКС.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Навык владения технологиями работы с документами государственных и общественных органов управления в области социально-культурной деятельности.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Экономико- правовое обеспечение социально-культурного сервиса [+электрон. ресурс] : учеб. пособие для студентов направления "Сервис" / В.А. Бескровная, Л.Ш. Шитова. - Великие Луки, 2013. - 268 с.

2. Давыдова Н.Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма [Электронный ресурс]: практикум/ Давыдова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург:

Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33651>.— ЭБС «IPRbooks».

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. вузов / Н.Ю. Арбузова. - М. : Академия, 2009. - 224 с.
2. Основы туризма : учеб. пособие / М.А. Рындач ; ред. С.Н. Смоленский. - М.; Ростов н/Д : Дашков и К; Наука-Спектр, 2012. - 204 с.
3. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебно-метод. пособие / В.В. Ермилова. - Электрон. дан. - СПб. : НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2010. - 234 с. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК.- Загл. с экрана.
4. Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма / сост. Г.М. Дехтярь. - М. : ИНФРА-М; Финансы и статистика, 2011. - 416 с.
5. Практика сервиса и индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С.С. Скобкин. - М. : ИНФРА-М; Магистр, 2011. - 496 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. ЭБС «IPRbooks» // <http://www.iprbookshop.ru/33651>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, нормативными материалами, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами из Интернета, а также проработка конспектов лекций;
- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций, олимпиад;
- написание докладов, рефератов, курсовых и дипломных работ, составление графиков, таблиц, схем;
- тестовый самоконтроль текущих знаний;
- подготовка к зачетам и зачетам непосредственно перед ними.

Подготовка к лекционным, семинарским и практическим занятиям включает в себя доработку конспекта лекции, ознакомление с рекомендованной преподавателем юридической литературой, отработку вопросов, рекомендованных кафедрой к рассмотрению на семинарском или практическом занятии, подготовку реферативного или фиксированного доклада.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности, в том числе: лекций, практических занятий и самостоятельной работы студентов.

При изучении курса «Правовое регулирование социально-культурного сервиса» рекомендуется следующая последовательность обучения: вначале студентам необходимо ознакомиться с рабочей программой курса и методическими указаниями по его изучению; проработать учебный материал по учебникам и лекциям, затем следует обратиться к дополнительной юридической литературе и нормативным актам. Обязательным условием закрепления и углубления

знаний является участие студентов в семинарах, подготовка контрольной работы, докладов, написание реферата, а также самостоятельное решение задач и тестов, приведенных как в сборниках, так и учебно-методических комплексах.

Знакомство с изучаемой дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта.

При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая вам понять глубинные процессы развития государства и права, политико-правовой мысли как в истории, так и в настоящее время. Несмотря на наличие разных видов лекций, можно дать несколько общих советов по их конспектированию и дальнейшей работе с записями.

1. При написании конспекта необходимо максимально использовать «зрительную» память, чтобы конспект легко воспринимался зрительно. Рекомендуется выделять заголовки, отделять друг от друга вопросы, подчеркивать термины и определения.

2. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

3. Целесообразно не записывать каждое слово лектора, а вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать, используя сокращения.

4. Можно создать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. К примеру, историки нередко используют такие символы: «кодекс» – большая буква «К», «федеральный закон» – «ФЗ», слово Российская Федерация всегда обозначается буквами «РФ» или одной буквой «Р» и т.д. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

5. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

6. Необходимо прочитать лекцию перед семинарским занятием по соответствующей теме.

Семинар – один из основных видов учебных практических занятий, состоящий в обсуждении студентами предложенной заранее темы, а также сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований.

Преимущества семинара как формы обучения состоят в следующем:

- на семинаре студенты учатся выступать, дискутировать, обсуждать, аргументировать, убеждать, что особенно важно для будущих экономистов и управленцев;
- имеется возможность не просто слушать, но и говорить, что способствует усвоению материала, при этом студенты учатся оперировать необходимой в будущей работе терминологией;
- при подготовке к семинару студентам нередко удается найти исключительно интересные и познавательные сюжеты, что расширяет кругозор всей группы;
- развивается логическое мышление, способность анализировать, сопоставлять, делать выводы.

На практике существуют 3 основных вида семинаров:

- а) обычные, или систематические, предназначенные для изучения курса в целом;
- б) тематические, обычно применяемые для углубленного изучения основных или наиболее важных тем курса;
- в) спецсеминары исследовательского характера с независимой от лекций тематикой.

При подготовке к семинару основная задача – найти ответы на поставленные вопросы, поэтому лучше законспектировать найденный материал.

Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности семинара как вида занятия, для подготовки к нему студентам также необходимо:

- внимательно прочитать конспект лекции по данной тематике;
- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Специфика изучаемых на кафедре дисциплин такова, что организуется работа с нормативно-правовой базой. При анализе источников, главная задача – наиболее полно и

точно восстановить исследуемый период принятия нормативных актов, учитывая, являются ли они действующими в настоящий момент (не утратили силу).

Анализируя статьи одних нормативных актов, сопоставляя их с другими, необходимо сделать вывод о высшей юридической силе одних по сравнению с другими.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, в соответствии с темами лекций и семинарских занятий. Рекомендуются чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

Желательно прочитать материал несколько раз. При первом ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном прочтении целесообразно акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. При этом рекомендуется законспектировать неясные вопросы, чтобы задать их преподавателю.

При работе с учебником можно составить несколько десятков сложных тестовых заданий, предложив их однокурсникам. Для закрепления материала можно попытаться объяснить какой-либо вопрос одному из однокурсников или провести дискуссию в группе на предмет одной из изучаемых тем.

Существенную роль в структуре самостоятельной работы студентов играют такие важные

направления деятельности преподавателя, как:

- текущие консультации и контроль за освоением студентами теоретического содержания дисциплины (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом);
- проверка преподавателем письменной работы (реферата) и организация ее защиты студентом;
- текущий контроль со стороны преподавателя за освоением учебного материала студентами, изучающими «Правовое регулирование социально-культурного сервиса» по индивидуальному плану и др.

Без такого тесного взаимодействия преподавателя и студента утрачивается цель и смысл учения, снижается его результат.

Для лучшего усвоения материала по изучаемому курсу студентам предлагаются тесты разной сложности. В обучающих тестах для правильного ответа на вопрос необходимо детально проработать соответствующий раздел учебника.

При работе с контрольными тестами следует учесть, что в гуманитарной области тест может показать усвоение лишь части материала (только фактов, дат, имен и т.п.), а способность мыслить, анализировать, доказывать, оперировать юридической терминологией остается за его пределами. Поэтому выполнение теста на «отлично» не гарантирует такую же оценку на устном зачете или зачете.

Применение тестовой системы позволяет значительно увеличить объем самостоятельно изучаемого материала. Кроме этого, применение тестовой системы контроля знаний позволяет определять степень освоенности той или иной темы сразу после её прохождения. Вследствие этого повышаются успеваемость и результаты зачетов.

Контроль за результатами работы осуществляется в виде ответов на вопросы для самоконтроля. Если в процессе самостоятельной работы возникают затруднения (непонимание отдельных положений дисциплины, трудности в решении задач и др.), студенту следует обратиться за консультацией на кафедру или к преподавателю, ведущему занятия в соответствующей группе. Основные формы контроля знаний по окончании курса или его раздела – это коллоквиум, защита курсовых работ и экзамен.

Коллоквиум – это вид занятия, на котором обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и другие работы обучающихся. Коллоквиум показывает степень готовности студента к зачету или зачету, которые могут быть зачтены уже по результатам коллоквиума.

Экзамен – это форма проверки выполнения студентами знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях, в процессе учебной и производственной практики.

Методические указания по подготовке к экзамену

Экзамен - важный этап в учебном процессе, имеющий целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач. Как подготовка к экзамену, так и сам экзамен - форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к экзамену для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Как подготовиться к экзамену

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для зачета необходимо следующее: зачетные вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте экзаменационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на экзамене. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать экзамен успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для экзаменационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к экзамену.

Преподаватели хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше, то Вы должны сдать экзамен. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать экзамен

На зачете Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно, Вы будете ощущать некоторую обеспокоенность, так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

⇒ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;

⇒ тщательно прочтите вопросы, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу экзамена;

⇒ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать

дальше;

- ⇒ решите, как Вы распределите Ваше время;
- ⇒ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что маловероятно, что в ответе потребуется написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на экзамене;
- ⇒ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;
- ⇒ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие ответы;
- ⇒ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;
- ⇒ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;
- ⇒ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи экзамена;
- ⇒ пишите разборчиво;
- ⇒ кратко объясните теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;
- ⇒ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится экзамен.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на экзамене.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на экзамене, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать экзамен позже.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат – это изложение сущности какого-либо вопроса. Подготовка к реферату требует глубокого знания методологических и научно-практических аспектов изучаемой проблемы и вопроса, умение обстоятельно их анализировать.

В реферате студент должен раскрыть содержание конкретной темы на основе изучения монографий, учебников и учебных пособий, статистических материалов, периодической печати и др.

План реферата должен составляться после выбора темы, изучения литературы. В него рекомендуется включать не более трех-четырех наиболее важных вопросов, раскрывающих содержание темы.

На индивидуальную работу студентов вынесены темы наиболее доступные для самостоятельной проработки. Формой отчета являются наличие текста реферата, оформленного соответственно правилам; собеседование или защита реферата (доклад).

Содержание реферата предполагает наличие сведений не только теоретического характера, но и их интерпретацию с точки зрения теории и методики избранного вида спорта.

Большое значение имеет правильное оформление реферата

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Содержание реферата, соответственно плану.
4. Список используемой литературы.
5. Приложение (если необходимо).

Требования к оформлению и содержанию реферата:

Оформление и форма подачи реферата:

1. Объем реферата должен составлять 12-15 печатных листов.
2. Реферат должен быть в специальной файловой папке.
3. Обязательно – дублирование текста на дискете или диске.

Компьютерная распечатка работы выглядит следующим образом:

- текст работы печатается в программе «Microsoft Word»;
- шрифтом «Times New Roman»;
- размер шрифта- 14;
- интервал 1,5 с соблюдением размера полей: сверху, внизу, справа, слева –2 см;
- при наборе таблиц размер шрифта меняется на 12;
- в шрифте «Courier New» размер шрифта – 12, в таблице – 10.
- текст выравнивается по ширине; название глав и заголовков – по середине;
- название глав и заголовков в тексте выделяются жирным шрифтом и должны соответствовать содержанию работы;
- насыщенность букв и знаков в строке должна быть ровной и однотипной, с автоматическим переносом слов;
- частично напечатанных отдельных букв, цифр и слов, вписанных от руки, не допускается;
- все страницы текста, включая страницы с рисунками и таблицами, имеют сквозную нумерацию;
- номер страницы печатается посередине сверху (или в правом верхнем углу) без дополнительных обозначений (скобок, тире).

Титульный лист – начальный лист, который не нумеруется, но считается первой страницей.

Название министерства, учебного учреждения – все слова печатаются большими буквами, жирным шрифтом, по ширине листа, размер шрифта 14, без общепринятых сокращений.

Название кафедры, на которой выполнена работа, печатается по центру, с большой буквы, размер шрифта 14, без сокращений.

Название работы – большими буквами, курсивом, по центру, размер шрифта от 14 до 18.

В нижнем правом углу печатаются данные исполнителя работы и руководителя с указанием его должности и научных регалий.

Внизу титульного листа – название города и год выполнения работы – печатается с большой буквы, размер шрифта 14, по центру.

Весь табличный материал – идет по тексту. Слово «Таблица» печатается в правом верхнем углу самого объекта, ниже по центру – название таблицы – шрифт 14 (ж), ниже сама таблица – шрифт в таблице 12, таблица выравнивается по центру страницы.

Графики, схемы, диаграммы и рисунки выносятся в ПРИЛОЖЕНИЕ без нумерации. Оно располагается после списка литературы и оформляется в книжном или альбомном формате. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» печатается в правом верхнем углу с порядковым номером, шрифт 14 (ж); название объекта - по середине, шрифт 14 (ж); в схемах, рисунках, диаграммах – шрифт зависит от объема изображаемого объекта, но должен быть не менее 8 и не более 14.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Мультимедийные средства:

- проектор;
- ноутбуки.

2. Учебные презентации по темам лекций.

3. На семинарских занятиях широко используется справочная информационная система КонсультантПлюс, поэтому такие занятия часто проходят в аудиториях оборудованных компьютерами.

3.39. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Основы управления персоналом в сфере сервиса» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Медведев Артем Николаевич, старший преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>основных механизмов командной работы с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</p> <p>общеправовых понятий; основ социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>особенностей, ресурсов и средств процесса сервиса;</p> <p>понятия контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>особенностей работы с потребителем в контактной зоне.</p>	<p>ОК-4</p> <p>ОК-6</p> <p>ОК-8</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-11</p>
Умений:	<p>работать в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</p> <p>использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности;</p> <p>пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать контактную зону предприятия сервиса;</p> <p>работать с потребителем в</p>	<p>ОК-4</p> <p>ОК-6</p> <p>ОК-8</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-11</p>

	контактной зоне, консультировать.	
Навыко в и/или опыта деятельности:	<p>толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</p> <p>учета социальной политики государства, международного и российского права при использовании общеправовых знаний;</p> <p>применения различных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>выбора ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса;</p> <p>определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p>ОК-4</p> <p>ОК-6</p> <p>ОК-8</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-11</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе (7 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: история, философия, иностранный язык, безопасность жизнедеятельности, основы социального государства, математика, информатика, здоровьесберегающие технологии в сервисе, сервисология, сервисная деятельности, психология обслуживания клиентов, профессиональная этика и этикет, менеджмент в сервисе, маркетинг в сервисе, основы предпринимательской деятельности, метрология, стандартизация и сертификация, дисциплины по физической культуре и спорту, общая психология, культурология, русский язык и культура речи, экономика, организация персональных продаж в сервисе, методы научных исследований в сфере сервиса, информационные системы в сфере сервиса, статистика в профессиональной деятельности, технология организации самостоятельной работы, поведение потребителей в сфере услуг, современные технологии музейного дела, социально-культурная деятельность, ресурсная база социокультурной деятельности, технологические основы социокультурного сервиса, технологический практикум, экономика социально-культурной деятельности, правовое регулирование в социально-культурном сервисе,

психология делового общения, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом, Псковский край в истории России / история цивилизаций, иностранный язык (профессиональный) / речевая коммуникация, экологический туризм / деловой и образовательный туризм, бизнес-планирование в сфере сервиса / договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг, конфликтология / стилистика деловой речи, традиции и обычаи народов мира / традиции и обычаи народов России, краеведение / современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве, дисциплины по физической культуре и спорту (элективные дисциплины), история физической культуры, библиография.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
			1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>										
<i>В том числе:</i>		30							30	
<i>Лекции</i>		14							14	
<i>Семинары</i>		16							16	
<i>Практические занятия</i>		-							-	
<i>Лабораторные работы</i>		-							-	
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		зачет							зачет	
<i>Самостоятельная работа студента</i>		42							42	
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	72							72	
	<i>зачетные единицы</i>	2							2	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса.	4	2	6	12

2	Поиск, подбор и наем персонала на предприятиях сервиса.	2	2	8	12
3	Технологии развития персонала предприятия сервиса.	2	4	8	14
4	Методы и стили управления персоналом.	2	4	8	14
5	Мотивация как основная функция управления на предприятиях сервиса.	2	2	6	10
6	Психологические аспекты управления персоналом на предприятиях сервиса. Безопасность персонала.	2	2	6	10
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Исторические этапы становления функции управления персоналом.
2. Классические теории управления персоналом о роли человека в сервисной организации.
3. Теории человеческих отношений о роли человека в сервисной организации.
4. Функции управления персоналом: понятие, состав и характеристика.
5. Философия управления персоналом.
6. Концепция управления персоналом.
7. Цели, задачи, закономерности и принципы управления персоналом предприятий сервиса.
8. Основные методы управления персоналом в сервисных предприятиях.
9. Цели и функции системы управления персоналом в сфере социо-культурного сервиса.
10. Кадровая политика сервисной организации: понятие, сущность, основные элементы.
11. Виды стратегии управления персоналом.
12. Формирование организационной культуры как стратегической задачи управления персоналом.
13. Кадровое планирование и его основные методы.
14. Этапы отбора претендентов на вакантную должность.
15. Виды, задачи собеседования и рекомендации по их успешному проведению.
16. Деловая оценка персонала: задачи, показатели, методы, организационная процедура.
17. Аттестация персонала, ее цели и этапы.
18. Сущность, формы и управление профориентацией персонала.
19. Сущность теорий мотивации трудовой деятельности.
20. Классификация и сущность мотивов и стимулов трудовой деятельности.
21. Цели и виды обучения персонала: переподготовка, первичная подготовка, повышение квалификации.
22. Понятие и виды деловой карьеры, основные этапы ее планирования.
23. Современные тенденции выдвижения и подготовки руководящих кадров в социо-культурной сфере.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Подготовить реферат по теме.
2. Подготовить доклад по теме семинарского занятия.
3. Ознакомление с дополнительной литературой по теме.

4. Составление библиографического списка по теме семинарского занятия.
5. Разработка авторской системы управления персоналом на предприятии сервиса.
6. Выполнение тестового задания.

Примерная тематика рефератов

1. Особенности управления персоналом на предприятиях сервиса зарубежных стран.
2. Роль персонала в улучшении качества оказываемых услуг.
3. Задачи кадрового менеджмента на стадии формирования предприятия сервиса
4. Управление персоналом в условиях кризиса предприятия сервиса.
5. Человек и профессия: профессиональные роли и цели профессиональной деятельности.
6. Командные роли работников предприятий сервиса.
7. Развитие и эффективность коллективных форм организации труда на предприятиях сервиса.
8. Особенности разделения труда в управлении предприятиями сервиса.
9. Кадровая политика и ее взаимосвязь со стадиями развития предприятия сервиса.
10. Кадровые стратегии предприятия сервиса.
11. Кадровый аудит и его составляющие на предприятиях сервиса.
12. Менеджер по персоналу и его роль на предприятиях сервиса.
13. Источники и методы отбора персонала в сфере сервиса.
14. Методы диагностирования претендента на должность в сфере сервиса (тестирование, собеседование, испытательный срок).
15. Управление адаптацией персонала в сфере сервиса.
16. Оценка качеств и результатов деятельности руководителя сервисного предприятия.
17. Комплексная система мотивации работников предприятия сервиса.
18. Содержательные теории мотивации труда и их значение в сфере сервиса.
19. Процессуальные теории мотивации и их применение на предприятиях сервиса.
20. Управление процессом обучения персонала на предприятиях сервиса.
21. Управление карьерой на предприятиях сервиса. Типовые модели карьеры.
22. Оценка, аттестация и перемещение кадров на сервисных предприятиях.
23. Управление дисциплинарными отношениями в сфере сервиса.
24. Стили руководства предприятиями сервиса и их характеристика.
25. Роль руководителя в формировании стиля управления предприятием сервиса.
26. Влияние типологических особенностей менеджера на стиль руководства сервисным предприятием.
27. Сущность внутрифирменного развития персонала в сфере сервиса.
28. Межгрупповые конфликты на предприятиях сервиса: природа, типология, функции.
29. Управление внутрифирменными конфликтами на предприятиях сервиса.
30. Специфика делового поведения человека на предприятиях сервиса.
31. Принципы формирования имиджа предприятия сервиса. Имидж руководителя фирмы.
32. Психологические свойства личности в профессиональной деятельности менеджера сервисного предприятия.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-4	<p>Психология обслуживания клиентов; практикум по изучению психологических; особенностей потребителей услуг сервиса; профессиональная этика и этикет; культурология; основы управления персоналом в сфере сервиса; психология делового общения; речевая коммуникация; креативный менеджмент; деловой и образовательный туризм; имидж в сфере сервиса; конфликтология; традиции и обычаи народов мира; традиции и обычаи народов России; гостиничный бизнес; краеведение; учебная практика; производственная практика; преддипломная практика.</p>
ОК-6	<p>Основы социального государства; основы предпринимательской деятельности; метрология, стандартизация и сертификация; правовое регулирование в социально-культурном сервисе; основы управления персоналом в сфере сервиса; государственная политика и управление в сфере сервиса; документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом; управление проектами и эффективность в сфере сервиса; бизнес-планирование в сфере сервиса; договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг; риски и страхование в сервисе; страхование физкультурно-спортивных услуг; производственная практика.</p>
ОК-8	Безопасность жизнедеятельности;

	<p>метрология, стандартизация и сертификация;</p> <p>основы управления персоналом в сфере сервиса;</p> <p>риски и страхование в сервисе;</p> <p>страхование физкультурно-спортивных услуг.</p>
ОПК-3	<p>Сервисология;</p> <p>сервисная деятельность;</p> <p>менеджмент в сервисе;</p> <p>основы предпринимательской деятельности;</p> <p>организация и планирование деятельности предприятий сервиса;</p> <p>организация персональных продаж в сервисе;</p> <p>технология организации самостоятельной работы;</p> <p>поведение потребителей в сфере услуг;</p> <p>социально-культурная деятельность;</p> <p>ресурсная база социокультурной деятельности;</p> <p>технологические основы социокультурного сервиса;</p> <p>технологический практикум;</p> <p>экономика социально-культурной деятельности;</p> <p>основы управления персоналом в сфере сервиса;</p> <p>интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса;</p> <p>электронная торговля;</p> <p>экологический туризм;</p> <p>деловой и образовательный туризм;</p> <p>управление проектами и эффективность в сфере сервиса;</p> <p>бизнес-планирование в сфере сервиса;</p> <p>риски и страхование в сервисе;</p> <p>страхование физкультурно-спортивных услуг;</p> <p>технологии и организация развлечений;</p> <p>гостиничный бизнес;</p> <p>экономический анализ сферы услуг;</p> <p>современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве;</p> <p>инновации в социально-культурном сервисе;</p> <p>сетевые формы организации в сфере сервиса;</p>

	<p>преддипломная практика.</p> <p>Сервисология; сервисная деятельность; менеджмент в сервисе; организация и планирование деятельности предприятий сервиса; организация персональных продаж в сервисе; поведение потребителей в сфере услуг; основы управления персоналом в социально-культурном сервисе; психология делового общения; государственная политика и управление в сфере сервиса; документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом; речевая коммуникация; интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса; управление проектами и эффективность в сфере бизнеса; имидж в сфере бизнеса; технологии и организация развлечений; гостиничный бизнес; современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве; сетевые формы организации в сфере сервиса.</p>
ПК-1	
ПК-11	<p>Иностранный язык; Сервисология; Сервисная деятельность; Профессиональная этика и этикет; Общая психология; Русский язык и культура речи; Организация персональных продаж в сервисе; Технология организации самостоятельной работы; Поведение потребителей в сфере услуг; Социально-культурная деятельность; Реклама и связи с общественностью; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе; Основы управления персоналом в сфере сервиса; Психология делового общения; Документационное обеспечение</p>

	<p>управления социально-культурным сервисом;</p> <p>Речевая коммуникация;</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса;</p> <p>Электронная торговля;</p> <p>Экологический туризм;</p> <p>Деловой и образовательный туризм;</p> <p>Имидж в сфере бизнеса;</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг;</p> <p>Конфликтология;</p> <p>Стилистика деловой речи;</p> <p>Риски и страхование в сервисе;</p> <p>Страхование физкультурно-спортивных услуг;</p> <p>Технологии и организация развлечений;</p> <p>Гостиничный бизнес;</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве;</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса;</p> <p>учебная практика;</p> <p>производственная практика.</p>
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-4	<p>Знаний: основных механизмов командной работы с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p> <p>Умения: работать в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p> <p>Навыков: толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; - основные свойства и функции коллектива. <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе; - участвовать в трудовой деятельности коллектива предприятия сервиса; <p>владеет:</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

		<p>- навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; - основные свойства и функции коллектива; - механизмы командной работы в коллективе; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в коллективе; - учитывать в процессе трудовой деятельности социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между членами коллектива; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса; - навыком преодоления конфликтных ситуаций в коллективе. 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

		<p>Высокий уровень (отлично): знает: - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; - основные свойства и функции коллектива; - механизмы командной работы в коллективе; - виды конфликтов и способы их преодоления; умеет: - работать в коллективе; - участвовать в трудовой деятельности коллектива предприятия сервиса; - учитывать в процессе трудовой деятельности социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между членами коллектива; владеет: - навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса; - навыком преодоления конфликтных ситуаций в коллективе; - способностью учитывать интересы всех членов</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</p>
--	--	--	---

		коллектива в процессе сервисной деятельности.	
ОК-6	<p>Знаний: общеправовых понятий; основ социальной политики государства, международного и российского права.</p> <p>Умений: использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности.</p> <p>Навыков: учета социальной политики государства, международного и российского права при использовании общеправовых знаний</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает: - организационно-правовые основы управления персоналом; - особенности российского законодательства и внутренних актов предприятий в сфере управления персоналом; умеет: - использовать знания общеправовых основ управления персоналом для анализа конкретных ситуаций; владеет: - навыком учета организационно-правовых основ управления персоналом при планировании сервисной деятельности.</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - организационно-правовые основы управления персоналом; - особенности российского законодательства и внутренних актов предприятий в сфере управления персоналом; - современные</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</p>

	<p>проблемы и тенденции в данной сфере;</p> <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать знания общеправовых основ управления персоналом для анализа конкретных ситуаций; - выявлять особенного правового регулирования управления персоналом в странах мира; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета организационно-правовых основ управления персоналом при планировании сервисной деятельности; - навыком применения знаний правовых основ управления персоналом на практике. 	
	<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационно-правовые основы управления персоналом; - особенности российского законодательства и внутренних актов предприятий в сфере управления персоналом; - современные проблемы и тенденции в данной сфере; - права и обязанности сотрудников предприятий сервиса; <p>умеет:</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

		<ul style="list-style-type: none"> - использовать знания общеправовых основ управления персоналом для анализа конкретных ситуаций; - выявлять особенного правового регулирования управления персоналом в странах мира; - определять проблемные моменты в практической реализации организационно-правовых норм; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета организационно-правовых основ управления персоналом при планировании сервисной деятельности; - навыком применения знаний правовых основ управления персоналом на практике; - учета правовых норм при организации управления персоналом в сервисной деятельности. 	
ОК-8	<p>Знаний: основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>Умений: пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>Навыков: применения различных методов</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила техники безопасности в трудовой деятельности на предприятиях сервиса; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться основными методами защиты персонала предприятия сервиса от возможных 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

	<p>защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p>	<p>последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; владеет: - навыками организации персонала предприятия сервиса при возникновении аварийных ситуаций и иных непредвиденных обстоятельств.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - правила техники безопасности в трудовой деятельности на предприятиях сервиса; - основные методы организации персонала учреждения сервиса при возникновении непредвиденных ситуаций; умеет: - пользоваться основными методами защиты персонала предприятия сервиса от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; - организовать работу персонала предприятия сервиса при возникновении аварийных ситуаций и иных непредвиденных обстоятельств; владеет: - навыками организации персонала предприятия сервиса при возникновении аварийных ситуаций и иных непредвиденных обстоятельств;</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

	<p>- навыком применения имеющихся теоретических знаний на практике.</p>	
	<p>Высокий уровень (отлично): знает: - правила техники безопасности в трудовой деятельности на предприятиях сервиса; - основные методы организации персонала учреждения сервиса при возникновении непредвиденных ситуаций; - основные меры предупреждения аварий на предприятиях сервиса; умеет: - пользоваться основными методами защиты персонала предприятия сервиса от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; - организовать работу персонала предприятия сервиса при возникновении аварийных ситуаций и иных непредвиденных обстоятельств; - анализировать различные методы защиты персонала, выявляя их достоинства и недостатка; владеет: - навыками организации персонала предприятия сервиса при возникновении</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

		аварийных ситуаций и иных непредвиденных обстоятельств; - навыком применения имеющихся теоретических знаний на практике.	
ОПК-3	<p>Знаний: особенностей, ресурсов и средств процесса сервиса.</p> <p>Умений: организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя.</p> <p>Навыков: выбора ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает: - основные особенности организации управления персоналом в сфере сервиса; умеет: - определять основные средства и ресурсы механизмов управления персоналом; различных типов; владеет: - навыком подбора наиболее подходящих средств, методов и ресурсов для реализации управления персоналом.</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - основные особенности организации управления персоналом в сфере сервиса; - этапы организации управления персоналом; умеет: - определять основные средства и ресурсы механизмов управления персоналом; - выявлять наиболее целесообразные пути</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</p>

	<p>и методики управления персоналом в сфере сервиса;</p> <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком подбора наиболее подходящих средств, методов и ресурсов для реализации управления персоналом; - навыком применения полученных знаний при планировании и реализации управления персоналом в сфере сервиса. 	
	<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности организации управления персоналом в сфере сервиса; - этапы организации управления персоналом; - методы поиска, подбора и найма персонала; - технологии развития персонала; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять основные средства и ресурсы механизмов управления персоналом; - выявлять наиболее целесообразные пути и методики управления персоналом в сфере сервиса; - анализировать особенности управления персоналов 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

		<p>предприятиях сервиса различных типов;</p> <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком подбора наиболее подходящих средств, методов и ресурсов для реализации управления персоналом; - навыком применения полученных знаний при планировании и реализации управления персоналом в сфере сервиса; - навыком обобщения опыта реализации управления персоналом с целью ее совершенствования. 	
ПК-1	<p>Знаний: понятия контактной зоны предприятия сервиса.</p> <p>Умений: организовывать контактную зону предприятия сервиса.</p> <p>Навыков: определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса. 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; - методы и стили управления персоналом; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса; - анализировать психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - навыком преодоления возможных конфликтов при работе персонала в контактной зоне предприятия сервиса. 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</p>
--	--	---	---

		<p>Высокий уровень (отлично): знает: - психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; - методы и стили управления персоналом; - психологические аспекты трудовой деятельности персонала в сфере сервиса; умеет: - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса; - анализировать психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - решать проблемы, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; владеет: - навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса;</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</i></p>
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> - навыком преодоления возможных конфликтов при работе персонала в контактной зоне предприятия сервиса; - способность к анализу недочетов, демонстрируемых персоналом во время работы в контактной зоне предприятия сервиса. 	
ПК-11	<p>Знаний: особенностей работы с потребителем в контактной зоне.</p> <p>Умений: работать с потребителем в контактной зоне, консультировать.</p> <p>Навыков: согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; - обязанности персонала при работе в контактной зоне на предприятии сервиса; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса (правила консультирования и т.д.); <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем. 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; - обязанности 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельного</i></p>

	<p>персонала при работе в контактной зоне на предприятии сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса (правила консультирования и т.д.); - решать проблемы, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.; - навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса. 	<p>й работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</p>
	<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; - обязанности персонала при работе 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельно й работы,</p>

	<p>в контактной зоне на предприятии сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - психологические аспекты трудовой деятельности персонала в сфере сервиса; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса (правила консультирования и т.д.); - решать проблемы, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - анализировать психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.; - навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал 	<p><i>выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</i></p>
--	--	---

		во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - навыком преодоления возможных конфликтов при работе персонала в контактной зоне предприятия сервиса; - способность к анализу недочетов, демонстрируемых персоналом во время работы в контактной зоне предприятия сервиса.	
--	--	--	--

Перечень вопросов к зачёту

1. Управление персоналом: предмет, задачи, цели.
2. Эволюция походов к управлению человеческими ресурсами.
3. Экономический, органический и гуманистический подходы к управлению персоналом в сфере сервиса.
4. Кадровая политика предприятия сервиса и ее цели.
5. Виды кадровой политики. Открытая и закрытая кадровая политика.
6. Кадровые стратегии предприятия сервиса и их виды.
7. Методы управления персоналом предприятия сервиса.
8. Планирование потребностей в персонале. Источники поиска сотрудников.
9. Методы оценки персонала при приеме на работу.
10. Квалификационные требования к основным должностям работников сферы сервиса.
11. Наем персонала. Порядок заключения и расторжения трудового договора.
12. Профессиональное обучение и его виды. Факторы, определяющие потребность в обучении персонала.
13. Методы профессионального обучения.
14. Цели профессионального обучения и задачи кадровой службы в процессе организации обучения.
15. Оценка эффективности профессионального обучения и ее показатели.
16. Профессиональный рост и основные формы повышения квалификации.
17. Управление карьерой. Виды карьеры. Этапы карьеры менеджера.
18. Кадровый резерв как основа развития предприятия сервиса.
19. Стили управления и руководства предприятием сервиса: демократический, либеральный, авторитарный.
20. Одномерные стили управления в сфере сервиса (сравнительная характеристика авторитарного и корпоративного стиля управления).
21. Многомерные стили управления в сфере сервиса. Управленческая решетка ManagerialGrid.
22. Метод делегирования полномочий: преимущества и недостатки.
23. Ситуационный подход к управлению персоналом на предприятиях сервиса. Выбор стиля руководства.
24. Личность и роль руководителя. Функции менеджера на предприятии сервиса.
25. Власть, авторитет и личное влияние руководителя предприятия сервиса.

26. Содержание и виды управленческих решений. Методы принятия решений на предприятиях сервиса.

27. Элементы психологии в управлении персоналом. Межличностные отношения в трудовых коллективах.

28. Понятие малых групп и коллектива. Формальный и неформальный лидер в трудовом коллективе.

29. Комплексная система мотивации труда. Виды и типы мотивации сотрудников.

30. Мотивационные теории: суть, необходимость применения в системе управления персоналом предприятия сервиса.

31. Стимулирование как основа мотивации. Функции, принципы, формы стимулирования.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене, зачёте

1. Навыком подбора наиболее подходящих средств, методов и ресурсов для реализации управления персоналом

2. Способность свободно ориентироваться в нормативно-правовых актах, регулирующих сферу управления персоналом.

3. Навык применения знаний этики и культуры в управлении персоналом

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Дайнека, А.В. Управление человеческими ресурсами : учеб. для бакалавров / А.В. Дайнека, В.А. Беспалко. - М. : Дашков и К, 2013. - 392 с.

2. Максимова, Л.В. Управление персоналом: основы теории и деловой практикум : учеб. пособие / Л.В. Максимова. - М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2012. - 256 с.

3. Маслова, В.М. Управление персоналом : учеб. для бакалавров / В.М. Маслова. - М. : Юрайт, 2012. - 488 с.

4. Егоршин, А.П. Основы управления персоналом : учеб. пособие / А.П. Егоршин. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 352 с.

5. Кибанов, А.Я. Основы управления персоналом : учебник / А.Я. Кибанов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 447 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Бакирова, Г.Х. Психология развития и мотивации персонала : учеб. пособие для студ. вузов / Г.Х. Бакирова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 439 с.

2. Бухалков, М.И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала : учеб. пособие / М.И. Бухалков. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 192 с. - (Высш. образование).

3. Минченкова, О.Ю. Управление персоналом: система бюджетирования : учеб. пособие / О.Ю. Минченкова, Н.В. Федорова. - М. : КНОРУС, 2008. - 224 с.

4. Управление персоналом : энциклопедия / ред. А.Я. Кибанов. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 554 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Интернет-портал для управленцев: www.management.com.ua

2. Служба тематических толковых словарей: www.glossary.ru

3. Все об управлении бизнес процессами, стратегией, финансами, персоналом, маркетингом: www.bpm-online.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат (от латинского "докладывать", "сообщать") представляет собой доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников или краткое изложение книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением.

Таким образом, реферат — это сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами.

Написание реферата практикуется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Подготовка рефератов способствует формированию правовой культуры у будущего специалиста, закреплению у него юридических знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

Процесс написания реферата включает:

- ✓ выбор темы;
- ✓ подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- ✓ составление плана;
- ✓ написание текста работы и ее оформление;
- ✓ устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции юридической практики, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за журнальными статьями. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы.

Реферат, как правило, состоит из *введения*, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, *основного материала*, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и *заключения*, где формируются выводы, оценки, предложения.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять термины, свойственные науке конституционного права, избегать непривычных или двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Работа может быть представлена к защите в рукописном или печатном виде. Ее объем должен составлять 10-15 страниц Roman, размер 14, интервал 1,5, поля 2,5 см со всех сторон.

На титульном листе студент указывает название института, полное наименование

темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, а в самом конце — дату написания работы и личную подпись.

Особое внимание следует уделить оформлению научно-справочного аппарата и прежде всего подстрочных сносок (внизу страницы, под чертой). Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, с которой взята цитата или соответствующее положение. Для статей из журналов, сборников указывают фамилию и инициалы автора, название статьи, затем название журнала или сборника статей с указанием года издания и номера (или выпуска). При ссылке на газетную статью кроме названия и года издания указывают дату. Оформляя нормативные источники, необходимо указывать полное и точное название нормативного акта, дату его принятия и редакции, а также изменений и дополнений. При этом обязательными являются название, год, номер и статья официального издания, где был опубликован нормативный акт. Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах и в научно-справочном аппарате отрицательно сказываются на оценке.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7—10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

Также реферат является основным контрольным документом перед сдачей экзамена или зачета (является допуском к экзамену, зачету).

Методические рекомендации по подготовке контрольных работ

Контрольная работа направлена на:

- углубление и закрепление знаний, полученных студентами на лекциях и в ходе самоподготовки;
- развитие у студентов способности к творческому, самостоятельному анализу учебной и специальной литературы;
- выработку умений по систематизации и обобщению усвоенного материала и критически оценивать его;
- формирование навыков практического применения своих знаний, аргументированного, логического и грамотного изложения своих мыслей;
- получение навыков исследовательской работы, а также комплексного системного подхода к изучению и применению специальных знаний.

Контрольные работы, в зависимости от специфики дисциплины могут быть:

- теоретического плана (последовательное изложение материала по избранной теме на основе изучения ряда литературных источников, проведенных исследований);
- смешанные (наряду с теоретическим используется материал производственной практики);

- практического плана.

Основные этапы выполнения контрольной работы:

1. Выбор темы.
2. Детальное изучение методики её написания посредством устных и письменных консультаций с преподавателем и изучения методических разработок.
3. Отбор и изучение литературных источников, указанных в пособии.
4. Сбор фактического материала, его анализ и обобщение.
5. Составление плана изложения материала.

Написание чернового варианта работы.

Тщательная литературная обработка и окончательное оформление текста.

Предлагаемые студентам темы контрольных работ сформулированы таким образом, что раскрытие каждой из них невозможно без знания всего объема вопросов, предусмотренных программой курса. Вопрос, являющийся темой контрольной работы, может быть изучен шире и обстоятельнее, нежели он освещается в учебниках и на занятиях с учетом собственного опыта, собственных наблюдений и исследований по проблеме.

Требования, предъявляемые к выполнению контрольных работ.

Работа может быть представлена к защите в рукописном или печатном виде. Ее объем должен составлять 10-20 страниц, шрифт Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, поля 2,5 см со всех сторон.

Контрольная работа должна иметь нумерацию страниц – внизу с правой стороны.

Основные вопросы, освещенные в работе, следует указать в плане работы (содержании) и выделить в тексте. При цитировании положений из литературы необходимо делать точные ссылки на источники. Кроме основных вопросов (2-3) план включает введение и заключение. Вступительная часть содержит краткую характеристику излагаемого вопроса, его актуальность, разработанность в литературе, цель и краткое описание структуры контрольной работы.

В заключении необходимо подвести итоги, сделать выводы и дать возможные рекомендации.

В конце контрольной работы необходимо привести список используемой литературы, в соответствии с использованными ссылками и оформленный по правилам библиографического описания. Студент в праве привлекать любую литературу, помимо рекомендованной, в конце работы необходимо поставить дату и подпись.

Контрольная работа не может быть засчитана при наличии хотя бы одного из ниже перечисленных недостатков:

- если полностью или в значительной части работа выполнена самостоятельно, т.е. путем механического переписывания учебников, специальной или другой литературы;
- если выявлены существенные ошибки, свидетельствующие о том, что содержание тем не раскрыто и основные вопросы курса не усвоены;
- если работа отличается узконаправленным замкнутым подходом к решаемым проблемам без применения комплексного анализа, позволяющего студенту проявить широкий объем знаний написана небрежно, неразборчиво, с несоблюдением правил оформления.

Контрольная работа представляется в установленные сроки. Если предоставленная работа не отвечает требованиям, она возвращается студенту. Преподаватель перечисляет недостатки и дает советы по их устранению.

Методические рекомендации по подготовке к зачету и экзамену

Экзамен (зачёт) - важные этапы в учебном процессе, имеющие целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач. Как подготовка к экзамену, так и сам экзамен - форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к экзаменам для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Как подготовиться к экзамену

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для экзамена необходимо следующее: экзаменационные вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте экзаменационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на экзамене. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы,

стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать экзамен успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на экзаменационные вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для экзаменационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к экзамену.

Экзаменаторы хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы в экзаменационном листе. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше, то Вы должны сдать экзамен. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать экзамены (зачеты)

Всё, что говорилось о КР, полностью применимо и к экзаменам, хотя метод написания Ваших ответов на вопросы задания не может быть тем же самым, что и в условиях экзамена. На экзамене Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно, Вы будете ощущать некоторую беспокойность, так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

- ✓ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;
- ✓ тщательно прочтите вопросы экзаменационного билета, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу экзамена;
- ✓ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать дальше;
- ✓ решите, как Вы распределите Ваше время;
- ✓ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что маловероятно, что в ответе потребуется написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на экзамене;
- ✓ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;
- ✓ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие ответы;
- ✓ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;

- ✓ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;
- ✓ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи экзамена;
- ✓ пишите разборчиво;
- ✓ кратко объясняйте теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;
- ✓ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится экзамен.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на экзамене.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на экзамене, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать экзамен позже.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.
3. Мультимедийная презентация дисциплины.
4. Книжный фонд библиотеки и сотрудничающих с ВУЗом библиотечных систем.

3.40. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Психология делового общения» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю подготовки- социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Коскина Екатерина Николаевна старший преподаватель

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<ul style="list-style-type: none"> - особенностей коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - способов работы в команде, толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - стратегий управления клиентскими отношениями с учетом требований потребителя; - психологические особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; - основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; - особенностей работы в контактной зоне с потребителем, виды и формы оказания сервисных услуг; - психологических требований к должности сотрудника сферы сервиса. 	<p><i>ОК-3</i></p> <p><i>ОК – 4</i></p> <p><i>ОПК – 2</i></p> <p><i>ПК-1</i></p> <p><i>ПК - 9</i></p> <p><i>ПК-11</i></p> <p><i>ПК - 13</i></p>
Умений:	<ul style="list-style-type: none"> - использовать коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - анализировать и моделировать отношения с клиентами с учетом требований потребителя; - учитывать психологические особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; - работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - работать с людьми и управлять собой в процессе выполнения своих должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса. 	<p><i>ОК-3</i></p> <p><i>ОК – 4</i></p> <p><i>ОПК – 2</i></p> <p><i>ПК-1</i></p> <p><i>ПК - 9</i></p> <p><i>ПК-11</i></p> <p><i>ПК - 13</i></p>
Навыки в и/или опыта деятельности:	<ul style="list-style-type: none"> - коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; 	<p><i>ОК-3</i></p> <p><i>ОК – 4</i></p>

	- владения методиками, инструкциями, необходимыми для развития клиентских отношений с учетом требований потребителя;	<i>ОПК – 2</i>
	- создания необходимых психологических условий для организации контактной зоны предприятия сервиса;	<i>ПК-1</i>
	- выделения и учета некоторых психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности;	<i>ПК - 9</i>
	- обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов;	<i>ПК-11</i>
	- применения методов социально-психологического воздействия в процессе выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника в сфере сервиса.	<i>ПК - 13</i>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе (6 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: профессиональная этика и этикет, общая психология, русский язык и культура речи, конфликтология, поведение потребителей в сфере услуг.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
			<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		<i>50</i>						<i>50</i>		
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		<i>24</i>						<i>24</i>		
<i>Семинары</i>		<i>26</i>						<i>26</i>		
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		<i>зачет</i>						<i>зачет</i>		
<i>Самостоятельная работа студента</i>		<i>58</i>						<i>58</i>		
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	<i>108</i>						<i>1087</i>		

	зачетны е единицы	3						3		
--	-------------------------	---	--	--	--	--	--	---	--	--

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИН

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Общение как нравственно-психологическая проблема	4	2	4	10
2	Невербальные средства общения	4	4	10	18
3	Культура речевого общения	4	4	6	14
4	Технология делового общения	4	4	16	24
5	Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	2	2	-	4
6	Служебный этикет	2	2	8	12
7	Искусство самопрезентации	2	4	10	16
8	Стресс-менеджмент в деловом общении	2	4	4	10
ИТОГО (в часах)		24	26	58	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

1. Трансактная теория Э. Берна.
2. Межнациональные различия жестов.
3. Национальные особенности пространственного расположения собеседников.
4. Национальные особенности визуального контакта.
5. Типичные ошибки в процессе слушания.
6. Развитие техники слушания.
7. Создание благоприятного психологического климата на переговорах.
8. Особенности общения с иностранными партнерами (американский, английский, испанский, итальянский, немецкий, французский, шведский, китайский и корейский, японский).
9. Ведение переговоров в арабских странах.
10. Подарки и сувениры: как выбирать, дарить; подарки мужчинам и женщинам; подарки официальным лицам; как принимать подарки; цветочный этикет.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Подготовка самопрезентации для демонстрации на семинарском занятии.
2. Составление опорных блок-схем по вопросам лекций.
3. Написание эссе: «Какие эмоциональные состояния вам легче контролировать – позитивные и негативные? Почему?».

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-3	<p>Иностранный язык – 1,2,3 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Иностранный язык (профессиональный) – 4 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Деловой и образовательный туризм -1 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр; Традиции и обычаи народов России – 2 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр.</p>
ОК-4	<p>Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 6 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Культурология – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология обслуживания клиентов – 8 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Креативный менеджмент – 7 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере сервиса – 7 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр; Традиции и обычаи народов России – 2 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Краеведение – 1 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр.</p>
ОПК-2	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Психология обслуживания клиентов – 8 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 6 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Маркетинг в сервисе – 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр;</p>

	<p>Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5, 6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере сервиса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр.</p>
ПК-1	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса 8 семестр.</p>
ПК-9	<p>Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Общая психология – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Учебная практика- 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр;</p>
ПК - 11	<p>Иностранный язык - 1,2,3 семестр; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр;</p>

	<p> Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Общая психология – 1 семестр; Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно – спортивных услуг – 7 семестр; Технология и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Учебная практика- 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр. </p>
ПК - 13	<p> Сервисная деятельность – 5 семестр; Психология обслуживания клиентов – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; </p>

Производственная практика – 6,8 семестр.

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-3	<p><i>знания</i> особенностей коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p><i>умения</i> использовать коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p><i>навыки</i> коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> некоторые особенности коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p><i>умеет</i> применять некоторые стилистические ресурсы языка в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p><i>владеет</i> незначительным опытом коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного взаимодействия.</p>	<p><i>устный опрос;</i></p> <p><i>письменный опрос;</i></p> <p><i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i></p> <p><i>зачет</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> основные особенности коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p><i>умеет</i> применять основные стилистические ресурсы языка в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p><i>владеет</i> значительным опытом коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного взаимодействия.</p>	<p><i>устный опрос;</i></p> <p><i>письменный опрос;</i></p> <p><i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i></p> <p><i>зачет</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> комплекс особенностей коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения</p>	<p><i>устный опрос;</i></p> <p><i>письменный опрос;</i></p> <p><i>оценка</i></p>

		задач межличностного и межкультурного взаимодействия; умеет применять многообразие стилистических ресурсов языка в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; владеет значительным опытом коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, в том числе и в реальных условиях сервисной деятельности.	демонстрации студентом практического навыка; зачет
ОК - 4	Знания о способах работы в команде, толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; умения работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; навыки работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает некоторые правила сотрудничества с участниками сервисной деятельности; умеет управлять своим поведением и поведением потребителя при предъявлении ему услуг; владеет опытом взаимодействия с клиентом.	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): знает основные правила сотрудничества с участниками сервисной деятельности; умеет применять основные способы и средства управления своим поведением и поведением потребителя при предъявлении ему услуг; владеет опытом действовать в разнообразных ситуациях в процессе обслуживания клиента.	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Высокий уровень (отлично): знает комплекс правил и способов сотрудничества с участниками сервисной деятельности с учётом знаний из смежных дисциплин; умеет применять комплекс способов и средств управления своим поведением и поведением потребителя при предъявлении ему услуг; владеет опытом действовать в сложных ситуациях в процессе	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

		обслуживания клиента, находить конструктивное решение проблем.	
ОПК 2	<p>знания стратегий управления клиентскими отношениями с учетом требований потребителя;</p> <p>умения анализировать и моделировать отношения с клиентами с учетом требований потребителя;</p> <p>навыки владения методиками, инструкциями, необходимыми для развития клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает сущность клиентоориентированного подхода;</p> <p>умеет определять потребности и предпочтения потребителей;</p> <p>владеет некоторыми методиками, инструкциями, организационными схемами, необходимыми для развития клиентских отношений.</p>	<p>устный опрос;</p> <p>письменный опрос;</p> <p>оценка демонстрации студентом практического навыка;</p> <p>зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает сущность клиентоориентированного подхода, методики управления клиентскими отношениями;</p> <p>умеет выявлять и учитывать потребности потребителя при совершении сделки;</p> <p>владеет основными методиками, инструкциями, организационными схемами, необходимыми для развития клиентских отношений.</p>	<p>устный опрос;</p> <p>письменный опрос;</p> <p>оценка демонстрации студентом практического навыка;</p> <p>зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает современные методики управления клиентскими отношениями необходимыми для постановки и развития клиентских отношений в компании;</p> <p>умеет выявлять и учитывать потребности потребителя при совершении сделки, прогнозировать потребительское поведение клиента;</p> <p>владеет современными методиками, инструкциями, организационными схемами, необходимыми для развития клиентских отношений, стратегиями управления клиентскими отношениями.</p>	<p>устный опрос;</p> <p>письменный опрос;</p> <p>оценка демонстрации студентом практического навыка;</p> <p>зачет</p>

ПК-1	знания психологические особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; умения учитывать психологические особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; навыки создания необходимых психологических условий для организации контактной зоны предприятия сервиса;	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает частично особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; умеет учитывать изученные особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; владеет некоторыми способами организации контактной зоны предприятия сервиса.	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): знает психологические особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; умеет учитывать психологические особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; владеет основными средствами и способами организации контактной зоны предприятия сервиса.	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Высокий уровень (отлично): знает психологические особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в зависимости от конкретных задач взаимодействия; умеет выявлять специфику задач взаимодействия в условиях предприятия сервиса и учитывать их при создании контактной зоны; владеет современными психологическими средствами и методиками создания контактной зоны предприятия сервиса.	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
ПК - 9	знания об основных психологических особенностях потребителя в процессе сервисной деятельности; умения выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; навыки выделения и	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает некоторые внешние проявления психологических особенностей потребителя; умеет выделять и учитывать некоторые психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; владеет навыками выделения и учета некоторых психологических особенностей потребителя в	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

	учета некоторых психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.	процессе сервисной деятельности.	
		Продвинутый уровень (хорошо): знает основные внешние проявления психологических особенностей потребителя; умеет выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; владеет опытом выделения и учета некоторых психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Высокий уровень (отлично): знает симптомокомплексы внешних проявлений психологических особенностей потребителя; умеет выделять и учитывать психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, в том числе с учётом знаний из смежных дисциплин; владеет навыками выделения и учета некоторых психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности с учётом знаний из смежных дисциплин.	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
ПК-11	знания знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, виды и формы оказания сервисных услуг; умения работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; навыки обеспечения оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает особенности работы в контактной зоне с потребителем; умеет работать в контактной зоне; владеет навыками эффективной работе в контактной зоне.	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, виды сервисной деятельности; умеет работать в контактной зоне, согласованию вида процесса	устный опрос; письменный опрос; оценка демонстрации

		сервиса с потребителем; <i>владеет</i> навыками эффективной работе в контактной зоне, консультированию потребителя по всем вопросам, касающимся оказания услуги.	<i>студентом практического навыка;</i> <i>зачет</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> особенности работы в контактной зоне с потребителем, виды и формы сервисной деятельности; <i>умеет</i> работать в контактной зоне, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса с потребителем; <i>владеет</i> навыками эффективной работе в контактной зоне, консультированию потребителя по всем вопросам, касающимся оказания услуги; готов к организации и управлению работой контактной зоны предприятия сервиса.	<i>устный опрос;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i> <i>зачет</i>
ПК - 13	знания психологических требований к должности сотрудника сферы сервиса; умения работать с людьми и управлять собой в процессе выполнения своих должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса; <i>навыки</i> применения методов социально-психологического воздействия в процессе выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника в сфере сервиса.	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> требования к профессиональной компетенции сотрудников сферы сервиса, четко определить место и назначение конкретной должности; <i>умеет</i> выстраивать благоприятные взаимоотношения с потребителями, контролируя при этом собственные эмоциональные проявления в рабочей ситуации; <i>владеет</i> методами прямого социально-психологического воздействия в процессе выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника в сфере сервиса.	<i>устный опрос;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i> <i>зачет</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> профессионально важные качества сотрудника сферы сервиса; <i>умеет</i> использовать разные альтернативные варианты поведения в процессе взаимодействия с потребителями, контролируя при этом собственные	<i>устный опрос;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i>

	эмоциональные проявления в рабочей ситуации; <i>владеет</i> методами прямого и косвенного социально-психологического воздействия в процессе выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника в сфере сервиса.	<i>зачет</i>
	Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> психограмму сотрудника сферы сервиса; <i>умеет</i> реализовать весь свой потенциал организационных, коммуникативных и управленческих умений в процессе взаимодействия с потребителями, контролируя при этом собственные эмоциональные проявления в рабочей ситуации; <i>владеет</i> широким спектром методов социально-психологического воздействия в процессе выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника в сфере сервиса.	<i>устный опрос; письмен ый опрос; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</i>

Перечень вопросов к зачёту

СУЩНОСТЬ, ФУНКЦИИ И СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ.

СУЩНОСТЬ И ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ; ЕГО ФУНКЦИИ И КУЛЬТУРА.

КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ: ХАРАКТЕРИСТИКА КОММУНИКАЦИЙ; УПРАВЛЕНИЕ ВНИМАНИЕМ.

ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ: ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛЮДЕЙ В ОБЩЕНИИ; ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕОРИЙ ПОВЕДЕНИЯ.

ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ: ОСОБЕННОСТИ ВОСПРИЯТИЯ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА; ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ; ДЛИТЕЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ; МЕХАНИЗМЫ ВОСПРИЯТИЯ И ВЗАИМОПОНИМАНИЯ.

1. Стили общения: ритуальное, манипулятивное, гуманистическое.
2. Механизмы воздействия на партнера.
3. Кинесические особенности общения: классификация и особенности основных жестов; характеристика жестов и поз.
4. Проксемические особенности общения: пространственное расположение собеседников и дистанция между ними; взаимоотношения партнеров по времени; стол переговоров.
5. Особенности визуального контакта: характеристика взглядов человека; виды взглядов и их трактовка.
6. Паралингвистические особенности общения: эмоциональная выразительность речи; характеристики «удачного» и «неудачного» голоса; признаки недостатков речи.
7. Культура речи делового человека: понятие, слагаемые, особенности и развитие речевой культуры.

8. Публичные выступления: подготовка к публичному выступлению, как завоевать и удержать внимание аудитории; завершение выступления.
9. Нравственно-психологические особенности спора: принципы честного спора; позволительные и непозволительные уловки.
10. Психологические механизмы влияния на партнера: характеристика механизмов психологического воздействия; знаки внимания в общении; приемы формирования аттракции.
11. Культура слушания партнера: стили, виды, методы эффективного слушания.
12. Барьеры в общении и их преодоление.
13. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.
14. Деловые беседы: понятие, структура; характеристика основных этапов деловой беседы; методы и приемы.
15. Деловые переговоры: стратегия и тактика; подготовка; технология ведения переговоров; завершение и анализ результатов переговоров.
16. Культура деловых совещаний: общая характеристика; виды и типы; подготовка и ведение.
17. Роль этики в деловом общении.
18. Деловое общение и психология коллектива.
19. Особенности общения в коллективе «по горизонтали», «по вертикали».
20. Деловая этика и этикет.
21. Приветствия, представления, знакомства.
22. Этикет телефонных разговоров.
23. Культура деловой переписки.
24. Официальные приемы.
25. Имидж делового человека.
26. Внешний вид делового человека.
27. Телесный имидж.
28. Модели поведения.
29. Самоподача в общении.
30. Эмоции в жизни делового человека.
31. Стрессы и стрессовые состояния.
32. Профессиональное выгорание и его профилактика.
33. Способы и приемы профессиональной саморегуляции.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».
2. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату. -Почему? – изумился ученик. -Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.
3. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного

за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

4. Известно, что заключение коммерческой сделки облегчается, если клиент в процессе общения находится в позиции «ребенка» или «родителя». Вам предлагается разделить приведенные ниже приемы перевода клиента в крайние позиции на 2 группы. В первой должны оказаться приемы, предназначенные для «ребенка», во второй – для «родителя».

- Аргументация с точки зрения прагматизма («Хотя этот тур стоит дороже, но на него распространяется система скидок»);

- Оценка высказываний собеседника как безответственных, намеки на плохую информированность;

- Похвала или откровенная лесть;

- Ссылка на внешний авторитет, мнение которого совпадает с мнением клиента;

- Упоминание о групповых нормах и стандартах («В этом сезоне все отдыхают....»)

- Ссылка на внешний авторитет, мнение которого противоречит мнению клиента;

- Апелляция к нормам морали, этики; ставка на ложный стыд («Как вы можете говорить такое!»)

- Подчеркивание противоречий между теорией и практикой, словом и делом («Конечно, знакомые могут вам говорить, что... Но на самом деле....»)

5. Дайте оценку поведению руководства фирмы «Форд Мотор» с точки зрения этики.

В 1978 году 3 женщины, находившиеся в автомобиле, сгорели, когда машина получила удар сзади и бак с бензином взорвался. Компании «Форд» было известно о технических недостатках бензобака и даже то, как избавиться от этого дефекта. Но расчеты показали, что выплата компенсаций пострадавшим обойдется компании дешевле, чем затраты на то, чтобы сделать надежный бензобак. И дефекты не были устранены.

6. Составьте профессиональный этический кодекс туристической фирмы. Отрадите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

7. Прочитайте отрывок из очерка И. Герасимова (печатается в сокращении). Что Вы думаете о нормах делового общения? Какие нормы нарушаются главным инженером завода?

Он вышел из-за стола и, обогнув его с торца, пошел на меня по толстому ковру, радушно улыбаясь. -Кофейку? – нажал клавишу селектора: - Людмила Ивановна... Он не сел в свое кресло, он опустился на стул, выкинул руки на зеленое сукно длинного стола заседаний. Обычная встреча, которая должна была дать мне дополнительный материал для работы, начинала походить на дипломатические переговоры. Да он и повел себя так: осторожно, в мягкой манере, выпытывал, почему да для чего мне нужны данные о заводе. Я готовился к вольной беседе, но постепенно от его вежливой сдержанности начал ощущать напряжение; нужна была разрядка. Я оглядел стены кабинета и обнаружил две картины: на одной был изображен дуб, рассеченный ударом молнии, на другой - поле цветущих маков. Он перехватил мой взгляд, улыбнулся: -Все заглядываются. Это дочь. Заканчивает Суриковский. Картины мне понравились, и я похвалил их, он расплылся от удовольствия и более раскованно продолжал беседу. Теперь я видел перед собой приятного, обходительного человека, умеющего просто объяснить сложные проблемы. Но неожиданно в плавный ход нашей беседы ворвался тревожный зуммер селектора. Мой собеседник вскочил, кинулся к рабочему столу, и там в динамике забился хриплый голос, сообщавший об аварии. Он слушал доклад, резко прерывая его вопросами, но, не дослушав последней фразы, огласил кабинет могучим ругательством; оно, как кипящий металл, пробивший клетку, выплеснулось наружу клопочущей яростью; отборная брань

била по мембранам селектора... Стерлись мягкие, приветливые черты на его лице, все сделалось крутым, отяжелевшим, будто губы, щеки, челюсть обрели дополнительный вес, а глаза позеленели от ненависти. Мне сделалось страшно от такой стремительной перемены...

8. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П. Я. Чаадаева о том, что «люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, щипали траву»:

- А) прагматическая;
- Б) формирующая;
- В) подтверждения;
- Г) организации и поддержания межличностных отношений;
- Д) внутриличностная

9. Установите соответствие. Из предложенных характеристик выберите те, которые соответствуют:

- 1) общению;
- 2) деловому общению;
- 3) ролевому общению;
- 4) светскому общению

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории: люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника, достаточно знать способ поведения, предписанный обществом

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) коммуникативной стороне общения;
- 2) интерактивной стороне общения;
- 3) перцептивной стороне общения

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия;

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений и чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

11. Закончите предложения, вставляя вместо точек необходимый термин:

А) Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей в условиях дефицита информации называется ...

Б) Информация о человеке, которая поступает первой, автоматически воспринимается более убедительной и определяет последующее отношение к нему, - это эффект...

В) Способность выйти за рамки себя и увидеть ситуацию глазами другого человека называется

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения : учеб. для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова ; ред. Г.В. Бороздина. - М. :Юрайт, 2013. - 463 с.

2. Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб. пособие для вузов / Т.И. Власова, А.П. Шарухин, М.М. Данилова. - М.: Академия, 2007. - 256 с.

3. Сидоров, П.И. Деловое общение : учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 384 с.

4. Чеховских, М.И. Психология делового общения: учеб.пособие / М.И. Чеховских.-3-е изд., стер. – Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2011.-253 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер.- М.: Альфа-М, 2011.- 256 с.

2. Деловое общение: учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012.-528 с.

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования / А.П. Панфилова.- 2 –е изд., стер. – ЯМ.: Издательский центр «Академия», 2014.- 368 с.

4. Покровская, Е.А. Бизнес-коммуникации: учеб. пособие / Е.А. Покровская, И.Б. Лобанов. - М.; Ростов н/Д: Дашков и К; Наука-Пресс, 2007. - 286 с.

5. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Л.Л. Руденко. - М. : Дашков и К, 2015. - 208 с.

6. Русский язык и культура речи: учебник / ред. О.Я. Гойхман. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 240 с.

7. Шевелева, О.В. Организация ведения переговоров: учеб. пособие / О.В. Шевелева. - М.: Советский спорт, 2007. - 244 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://bookap.info>.
2. <http://psylib.kiev.ua>
3. <http://flogiston.ru/library>
4. <http://psychology.net.ru/articles>
5. <http://psylib.myword.ru>
6. <http://psyberia.ru>
7. <http://psy.rin.ru>
8. <http://www.psycho.ru>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обзор основной рекомендованной литературы

Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения : учеб. для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова ; ред. Г.В. Бороздина. - М. :Юрайт, 2013. - 463 с.

В книге собран основной материал по вопросам психологии и этики делового общения. Авторы структурировали его в наиболее удобной и приемлемой для усвоения форме. Особенностью этого учебника является его комплексный характер: деловое и неформальное общение рассматриваются в тесной взаимосвязи. Материал изложен живым и доступным языком, широко иллюстрирован конкретными примерами из художественных произведений и реальных жизненных ситуаций, высказываниями известных деятелей. Кроме того, здесь рассматриваются психологические приемы, которые читатели могут использовать в своей жизненной практике. Учебник содержит контрольные вопросы и задания, словарь основных понятий, список литературы, а в конце каждой главы есть психологический практикум. Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения. Для студентов вузов, а также для широкого круга читателей.

Сидоров, П.И. Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 384 с.

В учебнике рассмотрены основные вопросы организации делового общения в трудовых коллективах, что является крайне актуальным в условиях развития и

становления современных межличностных отношений на профессиональном уровне. Приведенные в книге механизмы регулирования и управления деловым общением, методы использования различных приемов для эффективного влияния на сотрудников и деловых партнеров позволят современным руководителям и менеджерам придать формирующимся рыночным отношениям цивилизованный характер.

Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине

В ходе самостоятельной работы студентам необходимо более глубоко изучить взаимосвязанные проблемы и вопросы, затрагивающие тематику проведенных занятий. Навыки самостоятельной работы (предполагается, что студент овладел техникой личной работы, умением работы с книгой, навыками доработки лекций и подготовки к ним, умением контролировать психологические аспекты своей деятельности) гарантируют активное и творческое отношение к процессу обучения, возможность достижения поставленных целей. Студентам следует понимать, что самостоятельная познавательная деятельность, рационально организуемая и систематически выполняемая, не только оказывает положительное влияние на качество знаний и выработку умений и навыков учебного труда, но и дисциплинирует, воспитывает серьезное отношение к учебным занятиям, потребность в знаниях, интерес к учению.

При изучении учебной дисциплины студент индивидуально выполняет следующее:

- конспектирует и изучает необходимые разделы, отдельные темы по рекомендуемой и дополнительной (специальной) литературе;
- закрепляет знания, полученные на лекциях при подготовке к семинарским занятиям, активным участием в дискуссиях, отстаиванием собственной позиции (мнения) по обсуждаемым проблемам;
- формирует единое информационное поле дисциплины посредством составления собственного семантического словаря;
- решает предлагаемые ситуационные или ролевые задачи;
- подготавливает выступления с мультимедийным сопровождением по изучаемым вопросам (анализу статей).

С этой целью каждому студенту необходимо внимательно проработать все вопросы к дискуссии и самоконтролю по каждой теме, вынесенной для самостоятельного изучения, сформировать для себя четкие ответы по всем темам дисциплины.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком;

для проведения практических занятий - специально оборудованная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком; психодиагностические методики: «Организованный ли вы человек?», «Оценка агрессивности в отношениях» (по А. Ассингеру), опросник «Скажи мне, что рисуешь...», «опросник «Скажи мне, какое эмоциональное состояние изображено...».

Автор-разработчик: Степанов Артем Анатольевич, к.э.н., доцент

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>основы управленческих знаний, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности;</p> <p>общеправовых знаний в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>норм и стандартов, позволяющих осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>	<p>ОК-1</p> <p>ОК-6</p> <p>ПК-2</p>
Умений:	<p>Использовать основы управленческих знаний, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности;</p> <p>использовать общеправовые знания в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>обоснованного использования норм и стандартов, позволяющих осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>	<p>ОК-1</p> <p>ОК-6</p> <p>ПК-2</p>

Навыко в и/или опыта деятельности:	Практического использования управленческих знаний, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности;	ОК-1
	практического использования общеправовых знаний в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;	ОК-6
	использования норм и стандартов, позволяющих осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-2

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе, 7 семестр по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», сервисология, «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика», «Сервисная деятельность», «Социально культурная деятельность», «Основы социального государства», «Экономика социально-культурной деятельности».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		7
Контактная работа преподавателей с обучающимися	30	30
<i>В том числе:</i>		
<i>Лекции</i>	14	14
<i>Семинары</i>		
<i>Практические занятия</i>	16	16
<i>Лабораторные работы</i>		
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		зачет

Самостоятельная работа студента		42	42
Общая трудоемкость	часы	72	72
	зачетные единицы	2	2

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Основы функционирования сферы услуг в национальной экономике	2	4	6	12
2	Нормативно-правовые основы регулирования правоотношений в сфере социально-культурного сервиса	2	2	6	10
3	Организационно-правовые формы осуществления деятельности в сфере сервиса	2	2	6	10
4	Особенности организации деятельности в некоторых сферах сервиса	2	2	6	10
5	Организация государственного управления в сфере сервиса и туризма в Российской Федерации	4	2	6	12
6	Особенности осуществления некоторых государственных функций (полномочий) в сфере туризма и сервиса	2	4	12	18
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

Для студентов четвертого курса

1. Правовые акты, регулирующие отношения по оказанию услуг в целом;
2. Конституция Российской Федерации,
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 02.07.2013)
4. «О защите прав потребителей». Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012)
5. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Изучение нормативно-правовой базы сферы сервиса в том числе с использованием системы правовых знаний - «Консультант+».
2. Историческая справка о деятельности организации сферы сервиса
3. Организационная структура.

Примерная тематика рефератов

Для студентов четвертого курса

1. Понятие субъектов публичного управления, их виды и классификация.
2. Система публичного управления в сфере туризма
3. Организационная и правовая основы публичного управления в сфере туризма в Российской Федерации.
4. Органы государственной власти в сфере туризма общей и специальной компетенции.
5. Структура федеральных органов исполнительной власти в сфере туризма. (Национальная туристская администрация).
6. Министерство культуры Российской Федерации и Ростуризм в системе органов публичного управления в сфере туризма.
7. Органы государственной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации (региональные туристские администрации).
8. Исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления (местные туристские администрации).
9. Координация, взаимодействие и разграничение полномочий между федеральными и региональными органами государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере туристской индустрии
10. Понятие и методы государственного управления в области продвижения внутреннего и въездного туризма.
11. Туристско-рекреационные особые экономические зоны.
12. Понятие и методы государственного управления в области организации туристской деятельности.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);	1 семестр: история, философия, культурология. 2 семестр: Псковский край в истории России, история цивилизаций, традиции и обычаи народов мира, традиции и обычаи народов России, краеведение. 5 семестр: основы социального государства, 6 семестр: правовое регулирование в социально-культурном сервисе. документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом. 7 семестр: правовое регулирование в социально-культурном сервисе, основы управления персоналом в сфере сервиса.
способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной	2 семестр: основы предпринимательской деятельности. 3 семестр: История физической культуры и спорта Псковского края. 5 семестр: основы социального государства, бизнес - планирование в сфере сервиса, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг.

политики государства, международного и российского права (ОК-6);	<p>6 семестр: метрология, стандартизация и сертификация, производственная практика.</p> <p>7 семестр: управление проектами и эффективность в сфере сервиса, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг.</p> <p>8 семестр: производственная практика, Россия в международном Олимпийском движении.</p>
готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);	<p>1 семестр: современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: основы предпринимательской деятельности, поведение потребителей в сфере услуг,</p> <p>3 семестр: экономика</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, экономика социально-культурной деятельности,</p> <p>5 семестр: основы социального государств, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг, бизнес-планирование в сфере сервиса.</p> <p>6 семестр: метрология стандартизация и сертификация, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, государственная политика и управление в сфере сервиса, финансы и инвестиции в сфере сервиса, бухгалтерский учет и профессиональной деятельности, экономический анализ сферы услуг.</p> <p>8 семестр: гостиничный бизнес, преддипломная практика.</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-1	<p>Знания: основы управленческих знаний, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности;</p> <p>Умения: использовать основы управленческих знаний, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности;</p> <p>Навыки: практического</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает- основы управленческих знаний, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности;</p> <p>умеет- использовать основы управленческих знаний, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности;</p> <p>Владеет- базовыми навыками практического использования управленческих знаний, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

	использования управленческих знаний, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности;	своей деятельности;	
		Продвинутый уровень (хорошо): Знает- разнообразные управленческие технологии, позволяющие анализировать закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности; умеет- адаптировать теоретические знания в сфере права и управления, позволяющие анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса; Владеет- разнообразными навыками практического использования управленческих знаний, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности;	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
		Высокий уровень (отлично): Знает- современные управленческие технологии, позволяющие анализировать закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности; умеет- применять и накапливать теоретические знания в сфере права и управления, позволяющие анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса; Владеет- разнообразными навыками практического использования современных управленческих знаний и технологий, позволяющих анализировать главные этапы и закономерности развития сферы сервиса для осознания социальной значимости своей деятельности;	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
OK -6	Знания: общеправовые знания в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства,	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- базовые общеправовые понятия и нормы в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание,

	<p>международного и российского права;</p> <p>Умения: использовать общеправовые знания в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>Навыки: практического использования общеправовых знаний в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p>	<p>государства, международного и российского права; умеет- использовать базовые общеправовые знания в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; Владеет- базовыми навыками практического использования общеправовых знаний в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p>	<p>контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает- разнообразные правовые понятия и нормы в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; умеет- использовать разнообразные общеправовые знания в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; Владеет- разнообразными навыками практического использования правовых знаний в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает- специальные правовые понятия и нормы в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; умеет- использовать специальные правовые понятия и нормы в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		Владеет- навыками практического использования специальных правовых понятий и норм в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;	
ПК-2	<p>Знания- о планировании деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Умения-планировать деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Навыки-планирования и организации деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает-о базовых технологиях планирования деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Умеет- формулировать цели деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Владеет- базовыми навыками планирования и организации деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает-о разнообразных технологиях планирования деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Умеет- фрагментарно планировать деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

	Владеет- разнообразными навыками планирования и организации деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;	
	<p>Высокий уровень (отлично): Знает-о современных технологиях планирования деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Умеет- системно планировать деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Владеет- практическими навыками планирования деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет

Перечень вопросов к зачёту

1. Классификация и характеристики потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
2. Сегментирование рынка услуг, обслуживание потребителей в контактной и бесконтактной зонах.
3. История развития сервисной деятельности в России, роль услуг в рыночной экономике.
4. Современный сервис, его виды и перспективы развития.
5. Производственный менеджмент и основные стадии сервиса обслуживания потребителей.
6. Особенности рынка как рынка услуг:
7. Правовые акты, регулирующие отношения по оказанию услуг в целом: Конституция Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 02.07.2013) «О защите прав потребителей». Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
8. Определение юридического лица. Признаки юридического лица.
9. Виды юридических лиц.
10. Правоспособность юридического лица. Лицензия.
11. Регистрация предприятия как юридического лица.
12. Прекращение деятельности юридического лица.
13. Хозяйственные товарищества и общества
14. Специфика государственных и муниципальных предприятий.

15. Предпринимательская деятельность граждан без образования юридического лица.
16. Государственная регистрация туристского предприятия
17. Организационное оформление туристского предприятия.
18. Лица, признаваемые туроператорами, сведения о которых должны быть включены в реестр, и требования к ним.
19. Объединения туроператоров в сфере выездного туризма, Порядок внесения сведений о туроператоре в реестр
20. Организация и управление гостиничной деятельностью.
21. Формы осуществления деятельности транспортных организаций, выступающих в роли перевозчиков.
22. Создание музеев в Российской Федерации.
23. Правовой статус театра.
24. Понятие субъектов публичного управления, их виды и классификация.
25. Система публичного управления в сфере туризма
26. Организационная и правовая основы публичного управления в сфере туризма в Российской Федерации.
27. Органы государственной власти в сфере туризма общей и специальной компетенции.
28. Структура федеральных органов исполнительной власти в сфере туризма. (Национальная туристская администрация).
29. Министерство культуры Российской Федерации и Ростуризм в системе органов публичного управления в сфере туризма.
30. Органы государственной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации (региональные туристские администрации).
31. Исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления (местные туристские администрации).
32. Координация, взаимодействие и разграничение полномочий между федеральными и региональными органами государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере туристской индустрии
33. Понятие и методы государственного управления в области продвижения внутреннего и въездного туризма.
34. Туристско-рекреационные особые экономические зоны.
35. Понятие и методы государственного управления в области организации туристской деятельности.
36. Единый федеральный реестр туроператоров: понятие, информация, содержащаяся в реестре, порядок ведения реестра уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
37. Порядок предоставления уведомления о начале осуществления деятельности в сфере туристской индустрии.
38. Общая характеристика стандартизации и классификации объектов туристской индустрии.
39. Понятие и методы государственного управления в области подготовки кадров для сферы туризма.
40. Государственное управление в области инвестиционной деятельности.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. В. А. Бескровная, Л. Ш. Шитова. — Великие Луки: Великолукская государственная академия физической культуры и спорта, 2013. — 151 с. — ISBN 978-5-350-00283-6
2. Государственное и муниципальное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.Ю. Наумов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи

Эр Медиа, 2011. — 554 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1201>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Государственное и муниципальное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.В. Крупенков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2012.— 336 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10648>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Мухаев Р.Т. Система государственного и муниципального управления [Электронный ресурс]: учебник/ Мухаев Р.Т.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 687 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12856>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования

2. Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.

3. <http://www.consultant.ru/-законодательство> РФ, кодексы и законы в последней редакции. Удобный поиск законов, кодексов, приказов и других документов.

4. <http://www.aup.ru>- основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

ПОДБОР И ИЗУЧЕНИЕ НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

Изучение литературы на начальном этапе обучения имеет целью получить данные о том, в каком состоянии в современной науке и практике находится проблема, ставшая объектом вашего исследования или интереса. Результатом подобного анализа станет библиография, т.е. научное систематизированное описание книжных изданий, составление их списков, указателей и обзоров, перечень книг, которые что-то объединяет.

Составление библиографии по теме – важная стадия работы. Обычно студентам предлагается выставка книг, которую готовят работники библиотеки.

Одновременно библиографы дают консультацию по работе с библиографическими изданиями и каталогами.

В любой библиотеке имеются систематический и алфавитный каталоги.

Если научный руководитель не порекомендовал иначе, начать изучение литературы можно с просмотра журналов последних лет, касающихся вашей темы или курса. Найдя статью, относящуюся к теме вашего исследования, посмотрите список литературы в ее конце. Так вы узнаете, какие еще публикации имеются на эту тему, и можете приступить к их изучению.

Обычно последний журнал за тот или иной год содержит полный список статей, опубликованных в текущем году. Используйте эту возможность, чтобы легче ориентироваться в публикациях журнала за интересующий вас период.

Помимо литературы, касающейся вашей темы, необходимо и полезно также изучить все, что связано методиками исследования, которые вы используете в работе. Нужно четко представлять, что скрывается за каждым показателем или термином, и уметь их правильно интерпретировать.

Не пренебрегайте статистическими данными, которые могут проиллюстрировать или обосновать теоретические выводы, представленные в работе или соотнести их с практикой деятельности реальных организаций.

Экономическую, специальную или справочную литературу студент подбирает самостоятельно.

Существенную помощь в ознакомлении с библиографией студенту могут оказать:

- ◆ библиотечные каталоги (алфавитный, систематический, предметный);
- ◆ библиографические указатели (учетно-регистрационные, научно - вспомогательные, рекомендательные, критические);
- ◆ справочная литература (энциклопедии, словари, справочные издания).

Подобранную литературу следует оценить по таким критериям, как: полнота и достоверность данных, сроки ее опубликования, наличие теоретических обобщений и критических материалов, реальность их получения.

В первую очередь следует подбирать и использовать литературу последних лет издания, как правило, от 3 до 5 лет. Пренебрежение этим положением, использование устаревшей литературы нередко приводит к снижению качества выполняемых работ.

Особое внимание следует обратить на специализированные научные издания, соответствующие теме исследования или общему направлению изучаемого курса.

Запись литературы можно вести на карточках, отдельных листах или в тетради, группируя их по вопросам плана. Надо делать полную и точную запись литературного источника с указанием необходимых библиографических реквизитов. Небрежность в написании источника вынуждает дополнительно тратить время на поиски недостающих данных.

Подобранную литературу можно дать на просмотр преподавателю, который поможет сделать окончательный выбор источников, сможет дать дополнительные рекомендации по отбору материала.

Подготовка к выполнению письменной работы начинается с чтения и последующей записи прочитанного, относящегося к работе материала. Следует прибегать к двум формам записи: конспектированию и выпискам.

Конспект ("конспектус" – обзор) – это краткое и вместе с тем относительно подробное, последовательное изложение содержания статьи, книги, документа, т.е. обзор прочитанного, глубоко продуманного и хорошо осмысленного произведения.

При составлении конспекта следует соблюдать определенную последовательность в изложении мыслей:

- а) высказывается тезис;
- б) обосновывается его значение;
- в) приводится фактический, иллюстративный материал, конкретизирующий этот тезис.

При составлении конспекта следует указать автора произведения, полное название работы, место и год ее издания; если это статья, то указывается название журнала, сборника и страницы от начала и до конца, которые отведены ей в издании. Чтобы можно было, руководствуясь записями, быстро отыскать в книге место, полезно также отмечать страницы изучаемого произведения.

В конспекте нужно выделять отдельные места текста в зависимости от их значения. Для этих целей применяются различные размеры букв, подчеркивания, делаются замечания на полях.

Конспектирование относится к числу наиболее важных общеучебных умений. На него опирается весь учебный процесс, так как студентам постоянно приходится

использовать для подготовки к занятиям конспектирование лекций преподавателя, учебного параграфа или дополнительной литературы.

Конспект нужен для того, чтобы:

- научиться перерабатывать любую информацию, придавая ей иной вид, тип, форму;
- выделить в письменном или устном тексте самое необходимое и нужное для решения учебной или научной задачи;
- создать модель проблемы (понятийную или структурную);
- упростить запоминание текста, облегчить овладение специальными терминами;
- накопить информацию для написания более сложной работы в виде доклада, реферата, дипломной работы, диссертации, статьи, книги.

Слово конспект состоит из двух корней, первым из которых является «кон». В русском языке «кон» означает начало, предел, сужение пространства действий. **В этом сужении, предельном сокращении, свертывании информации и заключен главный смысл конспекта.** Конспект – это вторичное рождение источника, но в ином виде – свернутом, сжатом. Это напоминает сепарирование молока, когда от него отделяют сливки: конспектируемый источник – молоко, а сам конспект – это сливки. Не зря в словарях не разночтений. Почти везде конспект определяется как краткое изложение, краткая запись.

Но не любую краткую запись можно назвать конспектом. Понятие **конспект подразумевает объединение плана, выписок, тезисов** или, по крайней мере, двух любых этих форм. **Главное требование к конспекту – запись должна быть систематической, логической, связной.**

Прочтем еще раз определение конспекта и подчеркнем в нем часть фразы – **систематическая, логически связанная запись. Это – одно из основных требований, предъявляемых к конспекту, по существу.** Так, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект.

Конспектом, написанным одним читателем, могут пользоваться другие – он более универсален, чем иные виды записей. По той же причине к правильно составленному конспекту можно с успехом обратиться через несколько лет после его подготовки. Одним словом, конспект – **наиболее универсальный вид записей** по сравнению с другими формами. При работе с ним меньше риска заблудиться в чужих мыслях, чем при использовании выписок, планов и даже тезисов, не говоря уже о набросках – беглых заметках «для себя».

Кстати, в случае, если вы собираетесь давать свои конспекты товарищам или обращаться к этим записям спустя годы, следует аккуратнее вести их. Мне, например, врезалась в память реплика из письма А. П. Чехова одному адресату: «Ваш трагический почерк – последнее слово инквизиции. Он, пока я прочел Ваше письмо, вывихнул мне глаза».

Каковы особенности составления конспектов?

1. Беглый просмотр с целью определить полноту раскрытия темы; определение характера текста (теоретический или эмпирический, т.е. основанный на опыте); выявление степени сложности по наличию новых или непонятных терминов-понятий. Такое предварительное знакомство с текстом, а также учет собственных задач помогает осознанно выбрать вид конспектирования.

2. Научно-исследовательская работа по переработке информации. Все начинается с повторного чтения и анализа. Анализ позволяет разделить текст на части, отделить одно положение от другого и выделить нужное.

3. Выделение главных мыслей текста – тезисов. Тезисом в зависимости от задач конспектирования может быть: понятие или категория и их определения, закон и его формулировка, факты и события и доказательства их истинности и т.д. Эти ведущие, **главные позиции** могут выписываться либо **в технике цитирования, либо в**

произвольном стиле, своими словами. Цитировать принято в следующих случаях: для точной передачи мысли; для последующей ссылки на автора; для иллюстрации стиля мышления автора. Насколько часто можно цитировать в конспекте – вопрос открытый. По необходимости, но не очень много (исключение составляют текстуальные или цитатные конспекты).

Прежде всего, составляя конспект, обычно стремятся к **форме связного пересказа**, но делают это не в ущерб другим, более важным качествам конспекта – **ясности и краткости**. И тут важно заметить, что связующим звеном при составлении конспекта должна быть **внутренняя логика изложения**, которую не следует заменять пространными словесными переходами.

С другой стороны, конспекты при обязательной краткости содержат не только основные положения и выводы, но и факты, доказательства, примеры. Ведь утверждение, не подкрепленное фактом или примером, не будет убедительным и труднее запомнится.

Поэтому при составлении конспекта записывают не только основные положения. **Не следует также избегать повторений**, если они по-другому подводят к вопросу или дополнительно, более выразительно освещают его. Это тот «аромат стиля», который помогает глубже разобраться в материале и лучше его запомнить. «Истинный лаконизм – это не внешняя краткость, не обглоданная до кости фраза», – заметил как-то Юрий Нагибин.

На страницах вашей записи может быть отражено **отношение составителя к материалу**. Но при этом следует организовать текст так, чтобы можно было впоследствии легко разобраться, где авторская, а где ваша личная трактовка вопроса.

Часто полагают, что конспект может полностью заменить книгу. Тут нужно сделать существенную оговорку.

«Конспект читаемой книги. Нужно ли говорить, что для работы над текстом, для прочтения его необходимо иметь перед глазами книгу... которая законспектирована. Только при этих условиях могут быть поняты, иногда даже просто прочитаны многие места». Так сказал замечательный исследователь пушкинского творческого наследия С. М. Бонди.

Конспекты условно можно разделить на четыре типа: **плановые, текстуальные (из цитат), свободные, тематические**.

Плановый конспект легко получить с помощью предварительно сделанного плана произведения. При этом план или специально составляется для написания конспекта, или используется ранее составленный в качестве самостоятельной записи.

Каждому вопросу плана в такой записи отвечает определенная часть конспекта. Однако там, где пункт плана не требует дополнений и разъяснений, он не сопровождается текстом. Это одна из особенностей стройного, ясного и короткого плана-конспекта.

При наличии навыка плановый конспект составляют достаточно быстро, он краток, прост и ясен по своей форме. Эти преимущества делают его **незаменимым при быстрой подготовке доклада, выступления**. Качество такого конспекта порой целиком зависит от качества плана, от того, насколько пункты плана будут не только раскрывать содержание, но и дополнять его по существу.

Однако работать с таким конспектом, если пройдет много времени с момента его написания, достаточно затруднительно, т. к. по нему не всегда легко удастся восстановить в памяти содержание источников. Существенную помощь здесь могут оказать вкладные листки или отметки в книге, сделанные в процессе чтения.

Самый простой конспект – схематический плановый конспект – составляется в виде ответов на пункты плана, сформулированные в вопросительной форме. В процессе подготовки, а иногда и при последующей переделке плановый конспект может отразить логическую структуру и взаимосвязь отдельных положений.

Текстуальный конспект – это конспект, созданный в основном, из отрывков подлинника – цитат. Текстуальные выписки могут быть связаны между собой цепью

логических переходов, могут быть снабжены планом и включать отдельные тезисы в изложении конспектирующего или автора. **Текстуальный конспект** – прекрасный источник дословных высказываний автора, а также приводимых им фактов. Текстуальные конспекты целесообразно применять при изучении научных трудов, литературной критики. Легко догадаться, что текстуальный конспект в большинстве случаев – пособие, используемое длительное время.

Хотя при создании текстуального конспекта и требуется определенное умение быстро и правильно выбирать основные цитаты (умение делать выписки), этот тип конспекта не является трудно составимым, если оценивать его по той работе, которая затрачивается на написание его.

Существенный недостаток текстуального конспекта заключается в том, что он не активизирует внимание и память. Бывает так, что учащийся или студент написал конспект, а материала глубоко не проанализировал, не запомнил содержания произведения, не усвоил его. Ему помешало автоматическое переписывание цитат.

Свободный конспект. Иногда текстуальный конспект при последующей разработке его или даже в процессе создания «переходит» в свободный конспект. Своеобразие свободного конспекта заключается в том, что он представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов; часть его текста может быть снабжена планом.

Свободный конспект требует умения самостоятельно четко и кратко формулировать основные положения, для чего необходимы глубокое осмысление материала, большой и активный запас слов. Можно сказать, что свободный конспект, пожалуй, наиболее полноценный вид конспекта. Он в высшей степени способствует лучшему усвоению материала. Здесь вы на деле можете продемонстрировать свое умение активно использовать все типы записей: планы, тезисы, выписки. Забота тут одна – понять, осмыслить, записать четко, логично. Над свободным конспектом приходится много работать – его не так-то легко составить.

Тематический конспект дает более или менее исчерпывающий ответ (в зависимости от числа привлеченных источников и другого материала, скажем, своих же записей) на поставленный вопрос-тему. Поэтому он получил название тематического. Специфика этого конспекта в том, что, разрабатывая определенную тему по ряду источников, он может не отображать содержания каждого из используемых произведений в целом.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос.

Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Надо отметить возможность использования так называемого **обзорного тематического конспекта**. В этом случае составляется тематический обзор на определенную тему, с использованием одного или чаще нескольких источников.

К обзорному тематическому конспекту можно отнести и **хронологический конспект**. Как говорит само название, основное, чему посвящена вся запись, это становление хронологической последовательности событий на фоне отражения самих событий. В отличие от обзорного конспекта на эту же тему, хронологический конспект значительно более краткий.

Несколько советов по организации текста конспекта.

Составление конспектов требует не это не только логики изложения, но и умелой **организации текста**, которая влияет и на содержание записи, и на удобство пользования ею. Что касается конспектирования как вида записи, то в его процессе целесообразно использовать различные **сигнальные знаки**, увеличивающие информативность сжатого конспекта: **стрелки, подчеркивания, линии выделения в рамку, восклицательный и вопросительный знаки, знак PS**, означающий послесловие, т.е. написанное после,

приписанное и т.д. Каждый может иметь свою систему знаков, с помощью которых оценивается информация не словесным, а условно символическим способом.

Сокращению конспекта, свертыванию информации способствуют также использование **аббревиатур**, т.е. сокращенных слов и словосочетаний, использование вместо слов знаков. Например, вместо слов «равенство», «подобие», «сходство». можно использовать знак равенства «=», вместо слов «больше, меньше» - математические знаки «<,>» и т. д.

Таким образом, **в результате особой техники переработки конспектируемого текста создается новый документ с новой логикой изложения содержания, с новыми связями, новой формой предъявления информации.** Это и есть конспект.

В отличие от конспекта в выписках фиксируются лишь отдельные, наиболее существенные положения работы. Выписывать следует определения, наиболее важные факты, примеры, статистические данные, относящиеся к основному содержанию темы. Выписки производятся либо в форме цитаты – дословного воспроизведения отрывка изучаемого произведения, содержащего существенные мысли автора, либо в форме краткого, близкого к тексту изложения отдельных мест литературного источника.

Какова техника чтения научной и публицистической литературы?

Выделяют два этапа:

- 1) предварительное знакомство с произведением;
- 2) глубоко осмысленное чтение, сопровождаемое записью.

Первый этап – ознакомление с внешними признаками книги: просмотр оглавления, изучение предисловия, заключения, беглый просмотр произведения.

Второй этап – чтение книги. Различают два вида чтения по глубине – беглое и углубленное. Последнее включает в себя технику пометок и выписок.

Как делать выписки?

Существует несколько приемов ведения записей.

Чтение источника *в виде* так называемого *номенклатурного плана*, состоящего из перечня тех вопросов, которые излагаются в книге, главе, статье. При этом отмечается новый вопрос, новая мысль с указанием страниц. Номенклатурный план служит предметным указателем, помогая при повторном чтении или последующем использовании книги.

2. *Тематические выписки*, которые делаются на отдельном листе, с одной его стороны. Схема расположения материала может быть следующей:

1	
2	
4	3

5 - проблема, вопрос плана, к которому относится выписка

6 - источник с полными библиографическими данными

7 - место для записи

8 - место для замечаний, своих мыслей

3. *Выписки на отдельные карточки* (каталожные, размером в 1\4 листа, или с почтовую открытку и проч.). На такие карточки удобнее всего выписывать

отдельные факты, статистические данные, определения и т.д. В этом случае библиографическое описание источников заносится на обратную сторону карточки.

Рекомендуемые формы записей позволяют четко произвести группировку материала по вопросам так, чтобы получилось более или менее полное самостоятельное изложение проблемы. Если окажется, что некоторые вопросы недостаточно изучены, надо возвратиться к литературным источникам и дополнить конспект.

СОВЕТЫ

Ознакомьтесь с правилами описания книг, брошюр, статей. Не пренебрегайте "мелкими" выходными данными литературного источника (место издания, издательство, количество страниц и т.п.), это позволяет сэкономить время на других этапах подготовки письменной работы.

Ведите записи четко, аккуратно, используйте разнообразные приемы.

Поддерживайте постоянный и строгий порядок в хранении конспектов и материалов по письменной работе.

Создайте собственный «электронный банк» информации и подготовленных вами материалов и храните его весь срок обучения.

Наиболее важную информацию можно дублировать, т.к. компьютеры ломаются, а съемные носители имеют привычку теряться в самый неподходящий момент.

ПОИСК ИНФОРМАЦИИ В ИНТЕРНЕТЕ: ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ И ПРАВИЛА

Интернет – это система хранения и обмена информацией имеющая глобальные масштабы. Ресурсы интернет могут и должны использоваться для подготовки различных письменных работ и заданий.

Точность и простота запроса.

Не пытайтесь полностью описать поисковой системе тему вашей письменной работы. Пытайтесь быть лаконичными и точными. Попытайтесь побольше узнать об искомом тексте, обдумать поисковый запрос, при необходимости, подобрать синонимы к ключевым словам!

Помните, машина ищет именно слова и словосочетания, она не знает, что вы имели ввиду, когда запросили какую-либо информацию, она не будет думать за вас! Также полезно знать, что любой современный поисковик сортирует найденную информацию по релевантности (степени совпадения вашего запроса с информацией на сайте), т. е. самый подходящий вам сайт будет находиться на первом месте и т. д.

Также, обратите внимание, что при поиске мы не задавали предлог «в». А все это от того, что поисковая система не индексирует и не ищет по предлогам и таким частым словам, как «где», «когда», «кто»; также она опускает знаки пунктуации (исключения составляют лишь очень распространенные комбинации, как \$10 или C++).

При поиске цитаты или точного названия просто заключите в кавычки весь запрос, и система тотчас же воспримет его как единое целое, не смея менять слова местами, либо опускать какие-либо слова или символы.

К примеру, если вы ищете принципы управления, разработанные А. Файолем, просто наберите фразу «принципы управления Файоль».

Также вы можете заставить поисковую машину искать любое слово или символ, поставив перед ним «+».

Поиск по сайту или домену.

Предположим, вы читали интереснейшую статью на каком-либо сайте, однако забыли сохранить ссылку в Избранном и теперь не можете ее найти. Чтобы найти такую информацию, в Google достаточно лишь указать на каком сайте искать, например, ВВП России в 2012 году government.ru. Данный запрос направит поисковую систему на указанный сайт, и найдет там нужную информацию. В Яндексе такой запрос выполняется немного сложнее: ВВП России в 2010 году <<url=" government.ru *".

Поисковую машину можно не только «заставлять» искать нужный текст, но и исключать некоторые слова из запроса. Если вы не хотите, чтобы при поиске реферата на тему «История денег» вам были предложены документы об истории денег в Африке,

просто введите в поисковое поле Google: история денег – Африка. В Яндексе вместо знака «~» используется сочетание знаков «~». При таком запросе, слово «Африка» было полностью исключено из критериев поиска.

Поисковые системы не учитывают регистр, все заглавные символы воспринимаются машинами как строчные, за исключением использования специального операнда. Таковым является знак восклицания «!», стоящий перед словом. Эта функция очень полезна для поиска сел или городов с распространенными названиями, к примеру «село! Кошки». В данном случае, поисковик не будет искать сайты, где речь ведется о селе, где живут кошки, а будет вести поиск с учетом заглавной буквы.

При осуществлении поиска помните, что громадные объемы данных размещенных в интернете требуют от пользователя способности самостоятельно оценивать достоверность информации и ее ценность, исходя из темы работы ее вида и целей.

При поиске информации необходимо придерживаться простых правил:

Правила поиска информации:

Найти статью или книгу, дословно соответствующую теме исследования, практически невозможно, поэтому при поиске необходимо опираться на основные термины и понятия.

Поиск можно осуществлять не только в поисковых системах, но и непосредственно на сайтах, в каталогах и архивах.

Не ограничивайтесь первой страницей поиска.

Пользуйтесь несколькими поисковиками.

Чтобы получить информацию, нужно правильно составить запрос. Пользуйтесь расширенными формами поиска для составления точного запроса.

Наиболее популярные поисковые системы Рунета:

<http://www.yandex.ru> - поисковик "Яндекс".

<http://www.google.ru> - поисковик "Google".

<http://www.rambler.ru> - поисковик "Рамблер".

<http://www.aport.ru> -поисковик "Апорт".

Правила оценки и отбора информации:

1. Информация должна соответствовать теме.
2. Информация должна быть достоверной.

Достоверность определяется источником и способом получения информации. Наибольшей достоверностью обладает информация, размещенная на официальных сайтах и/или полученная в результате научных исследований.

Тематические сайты по экономике и менеджменту

Каталог ссылок на лучшие экономические ресурсы	http://econline.h1.ru	Ссылки на сайты, содержащие ресурсы по экономике, менеджменту, маркетингу, статистике; подборка статей, ссылки на сайты журналов и др.
Образовательные ресурсы по бухгалтерскому учету		
1С-образование. Система программ учебного назначения	http://edu.1c.ru	Демо-версии дистанционных курсов, интернет-тестирование и др.
Бух.1С	http://www.buh.ru/	Ресурс для бухгалтеров
Бухгалтерия.ру	http://www.buhgalteri.a.ru/	Информационно-аналитическое портал, содержащий аналитические и правовые материалы по различным аспектам бухучета и налогообложения. Действующие форумы по проблемам бухучета

GAAP.ru	http://gaap.ru	Портал по теории и практике финансового учета. Финансовый учет, корпоративные финансы (статьи, обзоры, справочная информация)
Кадис. Правовой портал. Налоги и бухгалтерский учет	http://www.kadis.ru	Библиотека бухгалтера, информационный центр «Кадис»
Audit-it.ru Бухгалтерский учет. Налогообложение. Аудит.	http://www.audit-it.ru/	Бухгалтерский учет, налогообложение и аудит в России. Подборка статей
Сайт Развитие бизнеса	http://www.devbusiness.ru/development/finance.htm	Финансы и учёт на сайте «Развитие бизнеса»
Образовательные ресурсы по экономике, праву, менеджменту и др.		
Административно-управленческий портал	http://www.aup.ru/	Бесплатная электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и ПР и пропаганды в спорте на предприятии. Публикации и учебно-методические пособия, форумы и полезные ссылки по экономике, финансам, менеджменту, маркетингу
Энциклопедия ПР и пропаганды в спорте	http://www.marketing.spb.ru/	Все о маркетинге - статьи, книги.
Корпоративный менеджмент	http://www.cfin.ru/	Независимый проект, направленный на сбор и предоставление методической и аналитической информации, относящейся к управлению компаниями, инвестициям, финансам и маркетингу
Онлайновая научная инфраструктура Соционет	http://www.socionet.ru/	Система Соционет - географически распределенная базу данных научных публикаций по общественным наукам. Все ресурсы и сервисы для пользователей
Портал Финансовые науки	http://www.mirkin.ru/	
Персональный сайт профессора, зав.кафедрой «Микроэкономика» Финансовой академии	http://www.dumnaya.ru/	Тематика: экономическая теория, новая экономика

при Правительстве РФ Н.Н.Думной.		
Финансы.РУ	http://www.finansy.ru/	Актуальные публикации по экономике и финансам, методические пособия, лекции, тщательно отобранные рефераты, конспекты, переводы, тексты книг дипломы и диссертации
Центр экономической социологии	http://www.ecsoc.ru/	
Экономическая теория	http://economictheory.narod.ru/	Книги, статьи, ссылки и многое другое
Портал Страхование в России	http://www.allinsurance.ru/	
Страхование сегодня	http://www.insur-info.ru/	
Российский налоговый портал	http://www.taxpravo.ru/	

Электронные библиотеки

Электронная библиотека – упорядоченная коллекция разнородных электронных документов, снабженных средствами навигации и поиска.

Может быть веб-сайтом, где постепенно накапливаются различные тексты (чаще литературные, но также и любые другие, вплоть до компьютерных программ) и медиафайлы, каждый из которых самодостаточен, и в любой момент может быть востребован читателем.

Электронные библиотеки могут быть универсальными, стремящимися к наиболее широкому выбору материала, и более специализированными, как, нацеленный на соби́рание авторов и типов текста, наиболее ярко заявляющих о себе именно в Интернете.

Особое место в ряду электронных библиотек занимают интернет-библиотеки научно-образовательной тематики, в которых собраны издания, необходимые для осуществления образовательного процесса.

Адреса некоторых электронных библиотек

Библиотека Машкова (без регистрации)	http://lib.ru/
Библиотека Книга.ZET (без регистрации)	http://dshinin.ru/
ОмскCity Gaudeamus Библиотека бесплатных pdf-учебников	www.gaudeamus.omskcity.com/
Библиотека IQLibrary (с регистрацией)	http://www.iqlib.ru
Библиотека Альдебаран (с регистрацией)	http://aldebaran.ru/
Электронная библиотека 21 века (без регистрации)	http://www.electroniclibrary21.ru
Президентская библиотека им. Ельцина	http://www.prilib.ru
Библиотека <i>Все для студентов УГАТУ</i>	http://www.twirpx.com/

Правила оформления ссылок на интернет источники

Информация, размещенная на странице в Интернете, является электронным ресурсом удаленного доступа. Описание электронных ресурсов локального и удаленного доступа регулируется ГОСТ 7.82 – 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов».

Схема описания электронного ресурса

1) Основное заглавие является главным заглавием электронного ресурса и воспроизводится в том виде, в каком оно приведено в источнике информации, например: Большая энциклопедия Кирилла и Мефодия

2) Общее обозначение материала: [Электронный ресурс]

3) Параллельное заглавие – эквивалент основного заглавия на ином языке, например: Императорские дворцово-парковые ансамбли Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] = The Imperial palace and park ensembles of St. Petersburg

4) Сведения, относящиеся к заглавию – информация, раскрывающая и поясняющая основное заглавие. Им предшествует двоеточие, например: состояние, проблемы, перспективы

5) Сведения об ответственности могут состоять из имен лиц и наименований организаций с сопроводительными словами или коротким текстом, уточняющим их роль в создании электронного ресурса, либо без таковых слов и текста, например,: / авт. курса, А. Сигалов или / Рос. гос. гуманитар. ун-т

6) Сведения об издании – сведения об изменениях и (или) особенностях данного издания по отношению к предыдущему изданию того же документа, например,: Изд. 3-е, испр. и доп.

7) Обозначение вида ресурса, например,: Электрон. журн., Электрон. текстовые дан. и т.п.

8) Объем ресурса пишется в скобках например: (33 файла)

9) Место издания, имя издателя, дата издания, например: М.: Интерсофт, 1999. Если сведений о месте издания или дате нет в документе, но они известны, их приводят в квадратных скобках, например: – [Новосибирск]. Если приводится предполагаемое место издания, оно указывается в квадратных скобках со знаком вопроса, например: – [Курск?]. Если нельзя установить дату, то в квадратных скобках она дается приблизительно, например: [199-?]

10) Примечание о режиме доступа (обязательно) — здесь указывается полный адрес интернет-страницы и условия доступа (свободный или платный).

11) Примечание об источнике основного заглавия (обязательно), например: – Загл. с экрана, Загл. с домашней страницы Интернета и т.п.

12) Примечание о языке произведения (необязательно), например: – Нем., – Текст на экране фр., англ. и т.п.

Отдельные элементы описания могут опускаться.

Примеры оформления ссылок:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В. ; Web-мастер Козлова Н. В. – Электрон.дан. – М.:Рос.гос.б-ка,1997. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз.рус.. англ.

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (5 файлов, 178 тыс. записей). – М., [199-?]. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>. – Загл. с экрана.

Русский орфографический словарь РАН [Электронный ресурс] / Под ред. В. В. Лопатина – Электрон. дан. – М.: Справочно-информационный интернет-портал «Грамота. Ру», 2005. – Режим доступа: <http://www.slovari.gramota.ru>, свободный. – Загл. с экрана

СОВЕТЫ:

1. Помните, интернет-информация требует серьезной проверки на достоверность, ценность и актуальность размещенной информации.
2. Пользуйтесь официальными сайтами библиотеками и банками информации.
3. Интернет – это источник информации или данных, а не способ найти готовую работу или текст.

Чтобы интернет источник не был источником плагиата, необходимо ссылаться на источники информации

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях. Помещения укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для представления учебной информации студентам.

Используются наборы демонстрационного оборудования обеспечивающих показ тематических иллюстраций в т.ч. во время проведения лекционных занятий.

1. Компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы.
2. Возможность подключения к сети интернет.
3. Стандартный мультимедиа проектор
4. Экран

3.42. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор - разработчик: Пузыня Татьяна Алексеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	- нормативно-правовой базы организации работы со служебными документами в России;	ОК-6
	-технологии создания управленческого документа при организации контактной зоны предприятия;	ПК-1
	- принципов построения документа на основе формуляра-образца при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия;	ПК-2
	- состава документальной базы предприятия с учетом новейших информационных технологий;	ПК-7
	- структуры документирования управленческой деятельности предприятий различной формы собственности при проведении экспертизы и диагностики;	ПК-10
	- порядка принятия оформления и реализации управленческих решений при работе в контактной зоне с потребителем;	ПК-11
	- основ управления качеством труда, организации труда руководителя при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов;	ПК-12
	- основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.	ПК-13
Умений:	- построить документ на основе формуляра-образца с учетом российского права;	ОК-6
	-конструировать основные виды организационно-распорядительных документов при организации контактной зоны предприятия сервиса;	ПК-1
	-осуществлять основные делопроизводственные операции с готовыми документами при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия;	ПК-2
	- составлять документы с учетом новейших информационных технологий;	ПК-7
	- разрабатывать различные виды документов при проведении экспертизы и диагностики;	ПК-10
	- организовывать работу по делопроизводству при работе в контактной зоне с потребителем;	ПК-11
	- составлять документы общего и специального характера при осуществлении контроля за состоянием	ПК-12

	используемых ресурсов; - контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.	ПК-13
Навыко в и/или опыта деятельности:	- работы со служебными документами в России;	ОК-6
	- заполнения организационно-распорядительных документов при организации контактной зоны предприятия сервиса;	ПК-1
	- работы с документами при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия;	ПК-2
	- работы с организационно-распорядительной и деловой документацией с учетом новейших информационных технологий;	ПК-7
	- анализа информации для планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики;	ПК-10
	- контроля за ходом реализации управленческих решений при работе в контактной зоне с потребителем;	ПК-11
	- работы с документами общего и специального характера при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов;	ПК-12
	- реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.	ПК-13

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе (6 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика», «Информационные системы в сфере сервиса», «Экономика социально-культурной деятельности».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
		1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>	68						68		
<i>В том числе:</i>									
<i>Лекции</i>	34						34		
<i>Семинары</i>	34						34		

<i>Практические занятия</i>									
<i>Лабораторные работы</i>									
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>									
Самостоятельная работа студента		76					76		
Общая трудоемкость	часы	144					144		
	зачетные единицы	4					4		

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления	4	4	12	20
2	Роль и место информационно-документационного обеспечения в работе аппарата управления	4	4	12	20
3	Правила оформления документов	4	4	12	20
4	Составление и оформление организационных документов	4	4	12	20
5	Составление и оформление распорядительных документов	4	4	12	20
6	Составление и оформление информационно-справочных документов	4	4	4	12
7	Составление и оформление кадровых документов	4	4	4	12
8	Технология работы с документами на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	4	4	4	12
9	Документационный менеджмент на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	2	2	4	8
ИТОГО (в часах)		34	34	76	144

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Значение правильной организации делопроизводства для работы аппарата управления. Нормативно-методические документы, регламентирующие организацию делопроизводства.
2. Понятие о документе и его функциях.
3. Унификация и стандартизация документов.
4. Оформление реквизитов «адресат», «резолюция».
5. Оформление реквизитов «гриф утверждения», «подпись».
6. Оформление реквизитов «дата», «гриф согласования документа», «отметка о контроле».
7. Оформление реквизитов «визы согласования документа», «заголовок к тексту».
8. Оформление реквизитов «отметка об исполнении документа и направлении его в дело», «отметка о наличии приложения», «наименование вида документа».
9. Значение и виды бланков документов, реквизиты бланков, способы оформления бланков.
10. Составление и оформление приказов по основной деятельности.
11. Составление и оформление приказов по личному составу.
12. Составление и оформление решений коллегиальных органов.
13. Составление и оформление распоряжений.
14. Составление и оформление организационных документов предприятия.
15. Составление и оформление должностных инструкций.
16. Составление и оформление протоколов, виды протоколов.
17. Составление и оформление актов.
18. Составление и оформление докладных и объяснительных записок.
19. Составление и оформление справок.
20. Составление и оформление служебных писем.
21. Понятие и общие принципы организации документооборота.
22. Характеристика основных документопотоков.
23. Требования к прохождению и исполнению входящих документов.
24. Этапы прохождения и исполнения исходящих и внутренних документов.
25. Регистрация документов, ее значение, правила, основные формы, особенности их применения.
26. Реквизиты регистрации документов.
27. Контроль исполнения документов.
28. Понятие, значение и виды номенклатуры дел.
29. Составление заголовков дел. Элементы заголовка дела.
30. Форма номенклатуры дел и порядок ее заполнения.
31. Правила формирования дел.
32. Систематизация документов внутри дела, особенности систематизации отдельных категорий документов.
33. Порядок оформления дела.
34. Порядок проведения экспертизы ценности документов в делопроизводстве. Экспертные комиссии.
35. Оформление результатов экспертизы ценности документов.
36. Оперативное хранение и использование дел в делопроизводстве.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составить организационный документ.
2. Проверить оформление распорядительного документа.

3. Проверить информационно-справочный документ.
4. Составить распорядительный документ.
5. Проверить оформление организационного документа.
6. Составить информационно-справочный документ.

Примерная тематика рефератов

1. Требования к оформлению служебных документов.
2. Разновидности набора реквизитов.
3. Способы расположения реквизитов на бланках документов.
4. Сходства и различия общего и специального бланков.
5. Датирование документов.
6. Регистрация документов на предприятии.
7. Оформление приложений к документам.
8. Гриф согласования документов.
9. Визирование документов.
10. Резолюция и порядок ее оформления.
11. Проставление печати на документах.
12. Порядок проставления отметок на документах.
13. Классификация приказов на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
14. Сроки хранения документов на предприятии.
15. Учет доверенностей, приказов, протоколов и писем.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-6	Основы социального государства – 5 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестры Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр Государственная политика и управление в сфере сервиса – 7 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр Риски и страхование в сервисе – 7 семестр Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр Производственная практика – 6,8 семестры
ПК-1	Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр Сервисология - 3 семестр Речевая коммуникация - 4 семестр Менеджмент в сервисе - 4 семестр Сервисная деятельность - 5 семестр

	<p>Организация персональных продаж в сервисе - 5 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр</p> <p>Психология делового общения - 6 семестр</p> <p>Основы управления персоналом в социально-культурном сервисе - 7 семестр</p> <p>Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере бизнеса - 7 семестр</p> <p>Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр</p> <p>Технологии и организация развлечений - 7, 8 семестры</p> <p>Гостиничный бизнес – 7, 8 семестры</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр</p>
ПК-2	<p>Основы социального государства – 5 семестр</p> <p>Менеджмент в сервисе – 4 семестр</p> <p>Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр</p> <p>Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр</p> <p>Экономика – 3 семестр</p> <p>Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр</p> <p>Государственная политика и управление в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса- 7 семестр</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр</p> <p>Гостиничный бизнес – 8 семестр</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр</p> <p>Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестры</p> <p>Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-7	<p>Деловой и образовательный туризм - 1 семестр</p> <p>Социально-культурная деятельность - 2 семестр</p> <p>Сервисология - 3 семестр</p> <p>Технологический практикум - 3 семестр</p> <p>Информационные системы и технологии в сфере сервиса -3, 4 семестры</p> <p>Менеджмент в сервисе - 4 семестр</p> <p>Маркетинг в сервисе - 4 семестр</p> <p>Информационные технологии и информационная безопасность - 5 семестр</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр</p>

	<p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр</p> <p>Технологические основы социально-культурного сервиса – 5, 6 семестры</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр</p> <p>Креативный менеджмент - 7 семестр</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр</p> <p>Электронная торговля - 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере бизнеса - 7 семестр</p> <p>Технологии и организация развлечений – 7, 8 семестры</p> <p>Гостиничный бизнес – 7, 8 семестры</p> <p>Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр</p> <p>Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-10	<p>Математика – 2,3 семестры</p> <p>Менеджмент в сервисе – 4 семестр</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр</p> <p>Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр</p> <p>Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестры</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр</p> <p>Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр</p>
ПК-11	<p>Экологический туризм - 1 семестр</p> <p>Деловой и образовательный туризм - 1 семестр</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр</p> <p>Иностранный язык -1, 2, 3 семестры</p> <p>Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр</p> <p>Социально-культурная деятельность - 2 семестр</p> <p>Сервисология - 3 семестр</p> <p>Технология организации самостоятельной работы - 4 семестр</p> <p>Речевая коммуникация - 4 семестр</p> <p>Сервисная деятельность - 5 семестр</p> <p>Организация персональных продаж в сервисе - 5 семестр</p> <p>Информационные технологии и информационная безопасность - 5 семестр</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр</p> <p>Конфликтология - 5 семестр</p>

	<p>Стилистика деловой речи - 5 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр</p> <p>Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестры</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр</p> <p>Электронная торговля - 7 семестр</p> <p>Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр</p> <p>Риски и страхование в сервисе - 7 семестр</p> <p>Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр</p> <p>Реклама и связи с общественностью – 7, 8 семестры</p> <p>Технологии и организация развлечений – 7, 8 семестры</p> <p>Гостиничный бизнес – 7, 8 семестры</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестры</p> <p>Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр</p> <p>Учебная практика – 2,4 семестры</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестры</p> <p>Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-12	<p>Математика – 2,3 семестры</p> <p>Информатика – 1,2,3 семестры</p> <p>Сервисная деятельность – 5 семестр</p> <p>Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр</p> <p>Менеджмент в сервисе – 4 семестр</p> <p>Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр</p> <p>Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр</p> <p>Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестры</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр</p> <p>Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр</p> <p>Технологический практикум – 3 семестр</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Электронная торговля – 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - – 5 семестр</p> <p>Технологии и организация развлечений – 8 семестр</p> <p>Гостиничный бизнес – 8 семестр</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр</p> <p>Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр</p> <p>Преддипломная практика – 8 семестр</p>

ПК-13	<p>Сервисная деятельность - 5 семестр</p> <p>Психология обслуживания клиентов - 6 семестр</p> <p>Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр</p> <p>Профессиональная этика и этикет - 3 семестр</p> <p>Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр</p> <p>Технология организации самостоятельной работы - 4 семестр</p> <p>Психология делового общения - 6 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр</p> <p>Гостиничный бизнес - 7, 8 семестры</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр</p> <p>Учебная практика – 2,4 семестры</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестры</p>
-------	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-6	<p><i>знания</i> нормативно-правовой базы организации работы со служебными документами в России;</p> <p><i>умения</i> построить документ на основе формуляра-образца с учетом российского права;</p> <p><i>навыки</i> работы со служебными документами в России.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> фрагментарно нормативно-правовую базу организации работы со служебными документами в России;</p> <p><i>умеет</i> частично построить документ на основе формуляра-образца с учетом российского права;</p> <p><i>владеет</i> простейшими навыками работы со служебными документами в России.</p>	<p>Устный опрос;</p> <p>письменный опрос;</p> <p>письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> нормативно-правовую базу организации работы со служебными документами в России;</p> <p><i>умеет</i> построить документ на основе формуляра-образца с учетом российского права;</p> <p><i>владеет</i> навыками работы со служебными документами в России.</p>	<p>Устный опрос;</p> <p>письменный опрос;</p> <p>письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>

		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр основных нормативно-правовых актов по организации работы со служебными документами в России; <i>умеет</i> в совершенстве построить документ на основе формуляра-образца с учетом российского права; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков работы со служебными документами в России.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
ПК-1	<p><i>знания</i> технологии создания управленческого документа при организации контактной зоны предприятия; <i>умения</i> конструировать основные виды организационно-распорядительных документов при организации контактной зоны предприятия сервиса; <i>навыки</i> заполнения организационно-распорядительных документов при организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> частично технологию создания управленческого документа при организации контактной зоны предприятия; <i>умеет</i> не в полной мере конструировать основные виды организационно-распорядительных документов при организации контактной зоны предприятия сервиса; <i>владеет</i> стандартными навыками заполнения организационно-распорядительных документов при организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основную технологию создания управленческого документа при организации контактной зоны предприятия; <i>умеет</i> конструировать основные виды организационно-распорядительных документов при организации контактной зоны предприятия сервиса;</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>

		<p><i>владеет</i> навыками заполнения организационно-распорядительных документов при организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> современную технологию создания управленческого документа при организации контактной зоны предприятия; <i>умеет</i> в совершенстве конструировать основные виды организационно-распорядительных документов при организации контактной зоны предприятия сервиса; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков заполнения организационно-распорядительных документов при организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
	<p><i>знаний</i> принципов построения документа на основе формуляра-образца при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия; <i>умений</i> осуществлять основные делопроизводственные операции с готовыми документами при</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> частично принципы построения документа на основе формуляра-образца при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия; <i>умеет</i> не в полной мере осуществлять основные делопроизводственные операции с готовыми документами при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия; <i>владеет</i> простейшими навыками работы с документами при планировании</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>

ПК-2	планировании производственно- хозяйственной деятельности предприятия; <i>навыков</i> работы с документами при планировании производственно- хозяйственной деятельности предприятия.	производственно- хозяйственной деятельности предприятия.	
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> содержание принципов построения документа на основе формуляра-образца при планировании производственно- хозяйственной деятельности предприятия; <i>умеет</i> уверенно осуществлять основные делопроизводственные операции с готовыми документами при планировании производственно- хозяйственной деятельности предприятия; <i>владеет</i> навыками работы с документами при планировании производственно- хозяйственной деятельности предприятия.	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> в совершенстве принципы построения документа на основе формуляра-образца при планировании производственно- хозяйственной деятельности предприятия; <i>умеет</i> в совершенстве осуществлять основные делопроизводственные операции с готовыми документами при планировании производственно- хозяйственной деятельности предприятия; <i>владеет</i> широким спектром навыков работы с документами при	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен

		планировании производственно- хозяйственной деятельности предприятия.	
ПК-7	<p><i>знаний</i> состава документальной базы предприятия с учетом новейших информационных технологий;</p> <p><i>умений</i> составлять документы с учетом новейших информационных технологий;</p> <p><i>навыков</i> работы с организационно-распорядительной и деловой документацией с учетом новейших информационных технологий.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые положения состава документальной базы предприятия с учетом новейших информационных технологий; <i>умеет</i> не в полной мере составлять документы с учетом новейших информационных технологий; <i>владеет</i> простейшими навыками работы с организационно-распорядительной и деловой документацией с учетом новейших информационных технологий.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> содержание состава документальной базы предприятия с учетом новейших информационных технологий; <i>умеет</i> уверенно составлять документы с учетом новейших информационных технологий; <i>владеет</i> навыками работы с организационно-распорядительной и деловой документацией с учетом новейших информационных технологий.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> в совершенстве содержание состав документальной базы предприятия с учетом новейших информационных технологий; <i>умеет</i> в совершенстве составлять документы с учетом новейших</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>

		информационных технологий; <i>владеет</i> широким спектром навыков работы с организационно-распорядительной и деловой документацией с учетом новейших информационных технологий.	
ПК-10	<p><i>знаний</i> структуры документирования управленческой деятельности предприятий различной формы собственности при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><i>умений</i> разрабатывать различные виды документов при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><i>навыков</i> анализа информации для планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> общую структуру документирования управленческой деятельности предприятий различной формы собственности при проведении экспертизы и диагностики; <i>умеет</i> частично разрабатывать различные виды документов при проведении экспертизы и диагностики; <i>владеет</i> простейшими навыками анализа информации для планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> методологические подходы содержания структуры документирования управленческой деятельности предприятий различной формы собственности при проведении экспертизы и диагностики; <i>умеет</i> разрабатывать различные виды документов при проведении экспертизы и диагностики; <i>владеет</i> навыками анализа информации для</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен

		планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.	
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр методологических подходов структуры документирования управленческой деятельности предприятий различной формы собственности при проведении экспертизы и диагностики; <i>умеет</i> в совершенстве разрабатывать различные виды документов при проведении экспертизы и диагностики; <i>владеет</i> широким спектром навыков анализа информации для планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен
ПК-11	<p><i>знания</i> порядка принятия оформления и реализации управленческих решений при работе в контактной зоне с потребителем;</p> <p><i>умения</i> организовывать работу по делопроизводству при работе в контактной зоне с потребителем;</p> <p><i>навыки</i> контроля за ходом реализации управленческих решений при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> фрагментарно порядок принятия оформления и реализации управленческих решений при работе в контактной зоне с потребителем; <i>умеет</i> частично организовывать работу по делопроизводству при работе в контактной зоне с потребителем; <i>владеет</i> простейшими навыками контроля за ходом реализации управленческих решений при работе в контактной зоне с потребителем.	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен

		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> порядок принятия оформления и реализации управленческих решений при работе в контактной зоне с потребителем; <i>умеет</i> организовывать работу по делопроизводству при работе в контактной зоне с потребителем; <i>владеет</i> навыками контроля за ходом реализации управленческих решений при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> в совершенстве порядок принятия оформления и реализации управленческих решений при работе в контактной зоне с потребителем; <i>умеет</i> в совершенстве организовывать работу по делопроизводству при работе в контактной зоне с потребителем; <i>владеет</i> широким спектром навыков контроля за ходом реализации управленческих решений при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
ПК-12	<p><i>знания</i> основ управления качеством труда, организации труда руководителя при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов; <i>умения</i> составлять документы общего и специального характера при осуществлении контроля за состоянием используемых</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> фрагментарно основы управления качеством труда, организации труда руководителя при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов; <i>умеет</i> не в полной мере составлять документы общего и специального характера при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов;</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>

	<p>ресурсов; <i>навыки</i> работы с документами общего и специального характера при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов.</p>	<p><i>владеет</i> базовыми навыками работы с документами общего и специального характера при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основы управления качеством труда, организации труда руководителя при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов; <i>умеет</i> составлять документы общего и специального характера при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов; <i>владеет</i> навыками работы с документами общего и специального характера при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> глубоко и в полной мере основы управления качеством труда, организации труда руководителя при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов; <i>умеет</i> эффективно составлять документы общего и специального характера при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов; <i>владеет</i> безупречно навыками работы с документами общего и специального характера при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов.</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>

ПК-13	<p><i>знания</i> основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><i>умения</i> контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><i>навыки</i> реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> фрагментарно основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><i>умеет</i> не в полной мере контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><i>владеет</i> частично навыками реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><i>умеет</i> контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><i>владеет</i> необходимым комплексом навыков реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>

	<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> в совершенстве основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; <i>умеет</i> в совершенстве контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; <i>владеет</i> в совершенстве комплексом навыков реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</p>
--	---	---

Перечень вопросов к экзамену

1. Роль и место информационно-документационного обеспечения в работе аппарата управления.
2. Нормативно-методическая база делопроизводства.
3. Основные понятия о документе, системах документации.
4. Классификация документов.
5. Унификация документов. Управленческая документация.
6. Требования к бланкам документов.
7. Оформление реквизитов документов.
8. Составление и оформление организационно-распорядительных документов.
9. Деловая переписка.
10. Организация документооборота на предприятии.
11. Формирование и оформление дел.
12. Оперативное хранение дел.
13. Локальные нормативные акты.
14. Особенности документационного обеспечения в социально-культурном сервисе и туризме.
15. Сущность документационного менеджмента.
16. Основные положения документационного менеджмента.
17. Служба документационного обеспечения управления.
18. Организация управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.
19. Организационные документы в социально-культурном сервисе и туризме.
20. Распорядительные документы в социально-культурном сервисе и туризме.
21. Информационно-справочные документы в социально-культурном сервисе и туризме.

22. Кадровые документы в социально-культурном сервисе и туризме.
23. Порядок работы с входящими документами.
24. Порядок работы с исходящими документами.
25. Порядок работы с внутренними документами.
26. Порядок работы с электронными письмами.
27. Планирование деятельности по управлению документацией.
28. Мотивация работников, занятых в системе документационного обеспечения управления.
29. Контроль деятельности по управлению документацией.
30. Документы по организации защиты коммерческой тайны.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Составить организационный документ.
2. Проверить оформление распорядительного документа.
3. Проверить информационно-справочный документ.
4. Составить распорядительный документ.
5. Проверить оформление организационного документа.
6. Составить информационно-справочный документ.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Глухова О.В. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: курс лекций/ Глухова О.В.— Электрон. текстовые данные.— Волгоград: Волгоградский институт бизнеса, Вузовское образование, 2013. — 72 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19177> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Бгатов А.П. Туристские формальности : учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П. Бгатов. - М. : Академия, 2011. - 368 с.
3. Кузнецова И.В. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Кузнецова И.В., Хачатрян Г.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 109 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44181> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Медведева О.В. Основы документационного обеспечения управления. 2-е изд. [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Медведева О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012.— 175 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9566> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Пузыня Т.А. Практическое пособие по документационному обеспечению управления [Электронный ресурс]/ Пузыня Т.А.— Электрон. текстовые данные.— Великие Луки: Великолукская государственная академия физической культуры и спорта, 2012.— 94 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45240> — ЭБС «IPRbooks», по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. - М. : ИНФРА-М; Альфа-М, 2010. - 240 с.
2. Кузнецова И.В. Документационное обеспечение управления персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецова И.В., Хачатрян Г.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15713> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Медведева О.В. Основы документационного обеспечения управления [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Медведева О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011.— 181 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9565> — ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Юдина Л.Н. Документационное обеспечение управленческой деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Юдина Л.Н.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 54 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45087> — ЭБС «IPRbooks», по паролю

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

www.gks.ru Федеральная служба государственной статистики
www.economy.gov.ru Министерство экономического развития и торговли
www.cbr.ru Центральный банк Российской Федерации
www.rbc.ru новости экономики, рейтинги, исследования
www.infostat.ru сайт информационно-издательского центра «Статистика России»
www.rsl.ru, www.leninka.ru Российская государственная библиотека
www.msu.ru/libraries/ Библиотека МГУ
<http://www.biblioclub.ru/> - Университетская библиотека
<http://www.isn.ru/> - Российская сеть информационного общества
<http://ecouniver.com/knigi-po-yekonomike/> - Библиотека экономической литературы
<http://institutions.com/download/books.html> - Экономический портал
<http://www.pitbooks.ru/ekonomika/> - Библиотека электронных книг
<http://www.aup.ru/library> - Административно-управленческий портал
<http://lib-e.ru/> - Экономическая библиотека
<http://www.alleng.ru/edu/econom3.htm> - Образовательные ресурсы Интернета
<http://menegerbook.net/ekonomika/> - Электронная библиотека MenegerBook.Net

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Как подготовиться к экзамену

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для экзамена необходимо следующее: экзаменационные вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте экзаменационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на экзамене. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать экзамен успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на экзаменационные вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для экзаменационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к экзамену.

Экзаменаторы хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы в экзаменационном листе. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше,

то Вы должны сдать экзамен. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать экзамен

Всё, что говорилось о КР, полностью применимо и к экзаменам, хотя метод написания Ваших ответов на вопросы задания не может быть тем же самым, что и в условиях экзамена. На экзамене Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно, Вы будете ощущать некоторую обеспокоенность, так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

- ⇒ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;
- ⇒ тщательно прочтите вопросы экзаменационного билета, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу экзамена;
- ⇒ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать дальше;
- ⇒ решите, как Вы распределите Ваше время;
- ⇒ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что маловероятно, что в ответе потребуется написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на экзамене;
- ⇒ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;
- ⇒ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие ответы;
- ⇒ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;
- ⇒ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;
- ⇒ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи экзамена;
- ⇒ пишите разборчиво;
- ⇒ кратко объясняйте теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;
- ⇒ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится экзамен.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на экзамене.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на экзамене, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать экзамен позже.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

- для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками (для демонстрации учебных видеороликов);
- для проведения лекционных занятий - специально оборудованная аудитория с доской и мелом, мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками (для демонстрации учебных видеороликов).

3.43. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Псковский край в истории России» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Фетисов Николай Викторович старший преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Результаты изучения дисциплины

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Общекультурные компетенции (ОК):

- способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1).

Профессиональные компетенции (ПК):

- Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

- способность актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса (ПК-15)

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний	Особенностей социально-экономического, политического и культурного развития Псковского края. Исторических и культурных традиций Псковского края. Особенностей историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.	ОК-1 ПК-8 ПК-15
Умений	Выделять общее и особенное в историческом развитии Псковского края. Определять роль и место Псковского края в исторических судьбах Российского государства на разных этапах исторического процесса. Обобщать, анализировать информацию в области историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.	ОК-1 ПК-8 ПК-15
Навыков	Работы с источниками по истории Псковского края, самостоятельной работы с исторической литературой. Применения в профессиональной деятельности знаний традиций и истории Псковского края. Актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края	ОК-1 ПК-8 ПК-15

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на первом курсе (2 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по дисциплине «История».

Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися	36		36						

<i>В том числе:</i>									
<i>Лекции</i>		14		14					
<i>Семинары</i>									
<i>Практические занятия</i>		22		22					
<i>Лабораторные работы</i>									
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		Зач.		Зач.					
<i>Самостоятельная работа студента</i>		36		36					
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	72		72					
	<i>зачетные единицы</i>	2		2					

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	
1.	Раздел 1. Псковский край в эпоху камня и раннего металла				
	Тема 1.Освоение человеком территории современной Псковской области	4	2		2
2.	Раздел 2. Псковская земля VIII – XI вв.				
	Тема 2.1Псковская земля в составе Новгородской республики. Псковская феодальная республика.	6	2	2	2
3.	Раздел 3. Псковский край в составе Русского централизованного государства XV – XVII вв.				
	Тема 3.1 Присоединения Псковской земли к Русскому централизованному государству.	6	2	2	2
	Тема 3.2 Социальная борьба в Пскове XVI – XVII вв.	4		2	2
	Тема 3.3 Культура и быт средневековой Псковской земли.	4		2	2
	Тема 3.4 Псковский край в военной истории России XV – XVII вв.	4		2	2

4.	Раздел 4. Псковский край в ХУШ веке				
	Тема 4.1 Псковский край в годы Северной войны. Города Псковской губернии XVIII в.	6	2	2	2
5.	Раздел 5. Псковская губерния в XIX в.				
	Тема 5.1 Историко-географический и социально-экономический обзор Псковской губернии.	4	2		2
6.	Тема 5.2 Псковская губерния в годы Отечественной войны 1812 г. и восстания декабристов.	4		2	2
7.	Тема 5.3 Псковская губерния в годы крестьянской реформы (1861 г.) Культурное развитие Псковской губернии в XIX в.	4		2	2
8.	Раздел 6. Псковский край в истории России XX в.				
	Тема 6.1 Социально-экономическое и политическое и культурное развитие Псковской губернии в начале XX в.	4		2	2
9.	Тема 6.2 Псковский край в годы революций, первой мировой и гражданской войн.	4	2		2
10.	Тема 6.3 Первые годы советской власти на Псковщине.	4		2	2
11.	Тема 6.4 Великая Отечественная война 1941-1945 гг. и партизанское движение в истории Псковского края.	4		2	2
12.	Тема 6.5 Восстановление народного хозяйства псковской области в послевоенный период (1944-1957 гг.).	2			2
13.	Тема 6.6 Социально-экономическое развитие Псковской области в 60-70-е годы XX в.	2			2
14.	Тема 6.7 Культура и	2			2

	образование Псковской области 2-й пол. XX в.				
15.	Тема 6.8 Псковский край на рубеже XX-XXI вв.	4	2		2
	Итого	72	14	22	36

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Поселения позднего палеолита на территории Псковской области.
2. Неолитические стоянки человека на территории Псковской области.
3. Археологические находки раннего железного века на территории псковской области.
4. Расселение славян-кривичей на территории современной псковской области.
5. Крепостное строительство эпохи раннего средневековья на территории псковского края.
6. Борьба псковичей под руководством Александра Невского с немецкими рыцарями. Ледовое побоище 5 апреля 1242 г.
7. Рост городов Пскова и Изборска в конце XIII- нач.XIV вв.
8. Псков в составе Новгородской феодальной республики.
9. Псковская феодальная республика конца XIII в.
10. Присоединение Псковской феодальной республики к Русскому централизованному государству.
11. Управление Псковской землей в XV-I XVI вв.
12. Города Псковской земли в период Ливонской войны.
13. Псковская иконописная школа.
14. Псковское монастырское хозяйство.
15. Псковская школа зодчества.
16. Псковские памятники письменности.
17. Псковская и Великолукская провинции XV в.
18. Особенности территориального деления Псковского края в XV в.
19. Города и уезды Псковской губернии.
20. Социальный состав Псковской губернии. Псковский край в Отечественной войне 1812 г.
21. Псковичи – декабристы.
22. Крестьянская реформа 1861 г.
23. Псковичи – участники социально-политических движений XIX века.
24. А.С. Пушкин и псковский край.
25. М.П. Мусоргский и Псковский край.
26. Культурная жизнь Псковского края в XIX в.
27. Псковский край в годы первой русской революции.
28. Псковский край в эпоху Столыпинской реформы.
29. Псковский край в годы Первой мировой войны.
30. Псковский край от февраля 1917 г. до октября 1917 г.
31. Белое движение на Псковщине.
32. Псковский край в первые годы советской власти.
33. Псковский край в годы первых пятилеток.
34. Псковский край в годы Великой Отечественной войны.
35. Бои за освобождения Псковского края.
36. Восстановление разрушенного хозяйства области.
37. Социально-экономическое и культурное развитие Псковской области во 2-й пол. XX в.
38. Псковская область на рубеже XX-XXI столетий.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-1	<p>История – 1 семестр Философия – 3 семестр Основы социального государства – 5 семестр Культурология – 4 семестр Государственная политика и управление в сфере сервиса – 7 семестр История цивилизаций – 2 семестр Псковский край в истории России – 2 семестр История физической культуры и спорта Псковского края - 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр Краеведение – 1 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр</p>
ПК-8	<p>Сервисология – 3 семестр Сервисная деятельность – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Маркетинг в сервисе – 4 семестр Культурология – 4 семестр Поведение потребителей в сфере услуг - 2 Современные технологии музейного дела – 1 семестр Социально-культурная деятельность – 2 семестр Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры История цивилизаций – 2 семестр Псковский край в истории России – 2 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Краеведение – 1 семестр</p>

	<p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестры</p> <p>История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр</p> <p>Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр</p>
ПК-15	<p>Здоровьесберегающие технологии в сервисе – 2 семестр</p> <p>Дисциплины по физической культуре и спорту: Физическая культура (гимнастика) – 2 семестр</p> <p>Современные технологии музейного дела – 1 семестр</p> <p>История цивилизаций – 2 семестр</p> <p>Псковский край в истории России – 2 семестр</p> <p>Экологический туризм – 1 семестр</p> <p>Деловой и образовательный туризм – 1 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов России – 2 семестр</p> <p>Краеведение – 1 семестр</p> <p>Музритмика – 2 семестр</p> <p>Легкая атлетика – 4 семестр</p> <p>Лыжный спорт, плавание – 6 семестр</p> <p>Спортивные игры – 6 семестр</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестры</p> <p>История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр</p> <p>Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-1	<p><i>Знание</i> особенностей социально-экономического, политического и культурного развития Псковского края.</p> <p><i>Умения</i> выделять общее и особенное в историческом развитии Псковского края.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знание</i> определённых дат, событий в социально-экономическом, политическом, культурном развитии</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная</p>

	<p><i>Навыки владения работы с источниками по истории Псковского края, самостоятельной работы с исторической литературой.</i></p>	<p>Псковского края. <i>Умение</i> выделять некоторые особенности в социально-экономическом, политическом, культурном развитии Псковского края. <i>Владение навыками</i> восприятия и анализа исторических текстов.</p>	<p>дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> основных этапов исторического развития Псковского края, хронологию событий, причинно-следственную связь между ключевыми событиями Псковской истории. <i>Умения</i> анализировать проблемы истории Псковского края, понимать закономерности, особенности исторического развития Псковской земли. <i>Владение навыками</i> использования исторической литературы для оценивания и анализа фактов социально-экономической, политической и культурной жизни Псковского края.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> особенностей социально-экономического, политического и культурного развития Псковского края, основных теорий,</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в</p>

		<p>концепций исторического развития Псковского края, источников по истории края.</p> <p><i>Умения</i> анализировать исторические факты, понимать закономерности, особенности развития Псковской земли, выделять общее и особенное в историческом развитии Псковского края, роль и значение Пскова в истории России.</p> <p><i>Владение навыками</i> использования исторической литературы и исторических источников для оценки анализа фактов социально-экономической, политической и культурной жизни Псковского края.</p>	<p>форме диалога, зачет.</p>
ПК-8	<p><i>Знание</i> Исторических и культурных традиций Псковского края.</p> <p><i>Умение</i> определять роль и место Псковского края в исторических судьбах Российского государства на разных этапах исторического процесса.</p> <p><i>Навыки</i> применения в профессиональной деятельности знаний традиций и истории Псковского края.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знание</i> некоторых памятников истории, культуры, архитектуры Псковского края.</p> <p><i>Умение</i> анализировать, обобщать информацию по истории Псковского края.</p> <p><i>Владение навыками</i> анализа историко-культурного наследия Псковского края.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Знание</i> культуры и быта псковичей, псковских школ живописи, архитектуры.</p> <p><i>Умение</i> оценивать достижения культуры</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога,</p>

		<p>Псковского края на основе знаний регионального и общероссийского исторического контекста.</p> <p><i>Владение навыками систематизации и анализа историко-культурного наследия Псковского края, уважительного и бережного отношения к историко-культурному наследию Псковского края.</i></p>	зачет.
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>Знание особенностей исторических и культурных традиций Псковского края.</i></p> <p><i>Умение определять историческую роль и культурное значение Псковского края в рамках общероссийской истории на разных этапах исторического процесса.</i></p> <p><i>Владение навыками применения в профессиональной деятельности знаний традиций и истории Псковского края.</i></p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
ПК-15	<p><i>Знание</i> Особенности историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.</p> <p><i>Умение</i> обобщать, анализировать информацию в области историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.</p> <p><i>Навыки</i> актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знание</i> определённых этапов развития физической культуры и спорта Псковского края.</p> <p><i>Умение</i> проводить поверхностный анализ информации в области историко-спортивного наследия Псковского края.</p> <p><i>Владение навыками</i> частичного</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.

		<p>применения знаний в области историко-спортивного наследия Псковского края для решения познавательных и практических задач в профессиональной деятельности.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> хронологии важнейших дат и событий истории физической культуры и спорта Псковского края. <i>Умение</i> проводить анализ информации в области историко-спортивного наследия Псковского края, выделять этапы в истории физической культуры и спорта Псковского края, определять общие характеристики и особенности. <i>Владение навыками</i> информационного обеспечения сервисной деятельности и пропаганды историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> хронологии важнейших дат и событий истории физической культуры и спорта Псковского края, основных спортивных обществ и организаций, закономерностей и принципов развития физической культуры и спорта, олимпийского</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

		<p>движения Псковского края.</p> <p><i>Умение</i> работать с источниками и литературой по проблеме спорта и олимпийского движения;</p> <p>систематизировать, обобщать и анализировать соответствующую информацию.</p> <p><i>Владение</i> навыками актуализации историко-спортивного олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса</p>	
--	--	---	--

Перечень вопросов к зачету

1. Освоение человеком территории современной Псковской области.
2. Псковская земля в составе новгородской феодальной республики.
3. Псковская феодальная республика.
4. Псков и Москва в 1-й пол. XV в.
5. Управление Псковской землей в XV1-XVII вв.
6. Культура и быт средневекового Псковского края.
7. Псковский край в военной истории России XV – XVII вв.
8. Псковский край в годы Северной войны.
9. Города и городское управление Псковской губернии XVIII в.
10. Историко-географический обзор Псковской губернии XIX в.
11. Социально-экономическое развитие Псковской губернии в XIX в.
12. Псковская губерния в период Отечественной войны 1812 г.
13. Псковские герои Отечественной войны 1812 г.
14. Псковичи – декабристы.
15. Псковская губерния в годы крестьянской реформы (1861 г.).
16. Культура Псковской губернии XIX в.
17. Социально-экономическое и политическое развитие Псковской губернии на рубеже XIX-XX вв.
18. Развитие физической культуры и спорта Псковской губернии в к. XIX – начале XX века.
19. Псковский край в период первой русской революции 1905-1907 гг.
20. Псковский край в период Первой мировой войны 1914 г.
21. Революционные события 1917 г.
22. Гражданская война на Псковщине.
23. Культурная жизнь Псковского края 1- четверти XX в.
24. Советская власть в Псковском крае.
25. Псковский край в годы первых пятилеток.
26. Псковский край в годы Великой отечественной войны (1941-1945 гг.)
27. Гитлеровский оккупационный режим на Псковщине.

28. Партизанское движение на Псковщине.
29. Деятельность подпольных организаций в Псковском крае в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 гг.
30. Освобождение Псковского края.
31. Восстановление разрушенного хозяйства Псковской области.
32. Социально-экономическое развитие Псковской области во второй пол. XX в.
33. Культура и образование Псковской области во второй пол. XX в.
34. Развитие спорта и олимпийского движения в Псковской области в XX–начале XXI вв.
35. А.С. Пушкин и Псковский край.
36. М.П. Мусоргский и Псковский край.
37. Н.А. Римский-Корсаков и Псковский край.
38. Великие Луки – город воинской славы.
39. Псковские музеи и заповедники.
40. Памятники воинской славы на Псковской земле.

Перечень основной и дополнительной литературы

Рекомендуемая литература (основная)

- 1) Белюков, Д.А. Отечественная история: учебное пособие/ Д.А. Белюков. – Великие Луки, 2010. – 276 с.
- 2) Белюков Д.А. История физической культуры и спорта Псковской губернии в конце XIX–начале XXвв. – Монография. – Великие Луки, 2011. – 292 с.: ил.
- 3) Филимонов, А.В. Поднятый из руин: послевоенное восстановление и развитие Пскова (1944-начало 1950-х гг.) / - Псков : Псковская областная типография, 2008. - 448 с.: ил.
- 4) Некрасова, М.Б. Отечественная история : учеб. пособие для бакалавров / М.Б. Некрасова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 378 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. История России: учебник / А.С. Орлов, В.А. Георгиев, Н.Г. Георгиева [и др.]. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Проспект, 2008. - 528 с.
2. История России с древнейших времен до наших дней: учебник / Н.Л. Клименко, В.Г. Кошкидько, С.В. Пронкин. - М.: Проспект, 2008. - 464 с.
3. Великие Луки/ сост. А. Лапилова. - Смоленск: «Кантилена», 2011.-15с.
4. Орлов, В.В. Путешествие в прошлое. Великие Луки / - 2-е изд., доп. - Великие Луки : Изд-во Сергея Маркелова, 2010. - 211 с.
5. Орлов, В. В. Храмы Псковской области. - Великие Луки, 2011.-247с.
6. Великие Луки в годы Великой Отечественной войны 1941 - 1945 гг.: сб. документов, посвященных 70 - летию освобождения города / ред. Д. А. Белюков. - Великие Луки, 2012. - 344 с.
7. Вторые Псковские региональные краеведческие чтения (Великие Луки. 20 - 22 сентября 2011 г.). - Псков; М., 2012. - 344 с.
8. Первые Псковские региональные краеведческие чтения (Псков. 18 - 20 ноября 2010 г.) - Псков, 2011. - 163 с.

Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.pskov.ru/> (Официальный портал государственных органов Псковской области)
2. <http://opskove.ru/> (Памятники истории и культуры Псковской области.Энциклопедический справочник.)
3. <http://museums.pskov.ru/home?lang=ru> (Псковский государственный объединённый историко-архитектурный и художественный музей-заповедник)

4. Филлимонов А. В. Источники и историография Псковского края (Послеоктябрьский период). – Псков. – 128 с. [Электронный ресурс]: URL <http://window.edu.ru/resource/170/22170/files/pspu091.pdf> (дата обращения 29.03.2016)

Методические указания для студентов, обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и семинарские занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

- ✓ Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
- ✓ Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.

Лекции в формате PowerPoint по разделам и темам учебной дисциплины.

3.43 (а)¹. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «История цивилизаций» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Фетисов Николай Викторович старший преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Результаты изучения дисциплины

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Общекультурные компетенции (ОК):

- способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1).

Профессиональные компетенции (ПК):

- Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

- способность актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса (ПК-15)

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний	фактов и закономерностей мировой истории, основных научных подходов к исследованию типологии цивилизаций, своеобразия мировых цивилизаций;	ОК-1
	культурных ценностей и норм мировых цивилизаций, особенностей функционирования и развития цивилизаций	ПК-8
	историко-спортивного и олимпийского наследия цивилизаций	ПК-15
Умений	выделять этапы и анализировать детерминанты исторического развития общества;	ОК-1
	анализировать специфику культурно-исторических, религиозных, мировоззренческих основ цивилизаций;	ПК-8
	обобщать, анализировать информацию в области историко-спортивного и олимпийского наследия мировых цивилизаций;	ПК-15
Навыков	классификации и систематизации мировых цивилизаций;	ОК-1
	осмысления процессов в современном мире с позиций цивилизационного подхода к истории;	ПК-8
	актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса;	ПК-15

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на первом курсе (2 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по дисциплине «История».

Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
--------------------	-------------	----------

¹ (а) – альтернативная дисциплина

			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		36		36						
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		14		14						
<i>Семинары</i>										
<i>Практические занятия</i>		22		22						
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>				Зач.						
Самостоятельная работа студента		36		36						
Общая трудоемкость	часы	72		72						
	зачетные единицы	2		2						

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа
			Лекции	Семинарские занятия	
1.	Тема 1. Введение в историю мировых цивилизаций	6	2	2	2
2.	Тема 2. Цивилизации классического Древнего Востока (IV тыс. до н.э. – III в. до н.э.)	6	2	2	2
3.	Тема 3. Древнеиндийская цивилизация	4		2	2
4.	Тема 4. Древнекитайская цивилизация	4		2	2
5.	Тема 5. Античность как тип цивилизации	6	2	2	2
6.	Тема 6. Рождение и расцвет мусульманской цивилизации	6	2	2	2
7.	Тема 7. Восточно-христианские цивилизации Средневековья	6	2	2	2

8.	Тема 8 Русская средневековая цивилизация (VIII–XVII вв.)	6	2	2	2
9.	Тема 9. Западно-христианская цивилизация Средневековья (V–XVII вв.).	4		2	2
10.	Тема 10. Рождение индустриальной цивилизации (Западная Европа и Россия)	6		2	4
11.	Тема 11. Цивилизация России Нового времени (XVIII – начало XX в.)	6	2	2	2
12.	Тема 12. XX век – формирование основы современной цивилизации	4			4
13.	Тема 13 Становление советской цивилизации: достижения и потери	4			4
14.	Тема 14 Цивилизационное разнообразие современного мира. Цивилизация на пороге третьего тысячелетия	4			4
	Итого:	72	14	22	36

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Основные подходы к определению цивилизации.
2. Классификация цивилизаций.
3. Основные этапы и циклы в развитии цивилизаций
4. Концепция цивилизационного развития Н. Данилевского,
5. Концепция цивилизационного развития О. Шпенглера
6. Концепция цивилизационного развития А. Тойнби
7. Концепция цивилизационного развития К. Ясперса
8. Концепция цивилизационного развития Л. Гумилева
9. Урбанизация и городская культура - основа цивилизаций современности.
10. Цивилизации и образ жизни как социокультурный феномен
11. Древнейшие цивилизации Востока
12. Античные цивилизации
13. Средневековые цивилизации Европы и Востока
14. Русская средневековая цивилизация
15. Раннеиндустриальные цивилизации. Позднеиндустриальная цивилизации в Европе, Америке, Азии и Африке
16. Типы социальных систем современности и цивилизационное развитие
17. Общественные институты в историческом контексте цивилизаций
18. Модели социального поведения и цивилизационное развитие
19. Урбанизация в локальных цивилизациях

20. Специфика развития российской (евразийской цивилизации).

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-1	<p>История – 1 семестр Философия – 3 семестр Основы социального государства – 5 семестр Культурология – 4 семестр Государственная политика и управление в сфере сервиса – 7 семестр Псковский край в истории России – 2 семестр История цивилизаций – 2 семестр История физической культуры и спорта Псковского края - 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр Краеведение – 1 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр</p>
ПК-8	<p>Сервисология – 3 семестр Сервисная деятельность – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Маркетинг в сервисе – 4 семестр Культурология – 4 семестр Поведение потребителей в сфере услуг - 2 Современные технологии музейного дела – 1 семестр Социально-культурная деятельность – 2 семестр Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры Псковский край в истории России – 2 семестр – 2 семестр История цивилизаций – 2 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр</p>

	Краеведение – 1 семестр Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр
ПК-15	Здоровьесберегающие технологии в сервисе – 2 семестр Дисциплины по физической культуре и спорту: Физическая культура (гимнастика) – 2 семестр Современные технологии музейного дела – 1 семестр Псковский край в истории России – 2 семестр – 2 семестр История цивилизаций – 2 семестр Экологический туризм – 1 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Краеведение – 1 семестр Музритмика – 2 семестр Легкая атлетика – 4 семестр Лыжный спорт, плавание – 6 семестр Спортивные игры – 6 семестр Производственная практика – 6,8 семестры История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-1	<i>Знание</i> фактов и закономерностей мировой истории, основных научных подходов к исследованию типологии цивилизаций, своеобразия мировых цивилизаций <i>Умения</i> выделять этапы и анализировать детерминанты	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знание</i> некоторых фактов и закономерностей возникновения и развития мировых	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная

	<p>исторического развития общества</p> <p><i>Навыки</i> классификации и систематизации мировых цивилизаций.</p>	<p>цивилизаций</p> <p><i>Умение</i> определять этапы исторического развития без понимания движущих сил общественного процесса.</p> <p><i>Владения</i> навыками применения некоторых подходов к анализу исторического процесса.</p>	<p>работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Знание</i> основных этапов мирового исторического развития, хронологию ключевых событий мировой истории; некоторых научных подходов к исследованию типологии цивилизаций.</p> <p><i>Умения</i> анализировать проблемы мировой истории, понимать закономерности, особенности исторического развития</p> <p><i>Владение</i> навыками использования исторической литературы для оценивания и анализа фактов социально-экономической, политической и культурной жизни цивилизаций.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> фактов и закономерностей мировой истории, основных научных подходов к исследованию типологии цивилизаций, знание своеобразия мировых цивилизаций, особенностей их социально-экономического, политического и культурного развития, теории возникновения цивилизаций. <i>Умения</i> анализировать исторические факты, понимать закономерности, особенности цивилизационного развития, выделять общее и особенное в цивилизационном развитии, анализировать детерминанты исторического развития общества. <i>Владение</i> навыками применения основных методологических подходов к изучению истории цивилизаций; классификации и систематизации мировых цивилизаций; навыками дискуссии вокруг понятия «цивилизация»</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
ПК-8	<p><i>Знание</i> культурных ценностей и норм мировых цивилизаций, особенностей функционирования и развития цивилизаций <i>Умение</i> анализировать специфику культурно-исторических, религиозных, мировоззренческих основ цивилизаций;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знание</i> определенных подходов к определению цивилизации, некоторых культурных ценностей и норм</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в</p>

	<i>Навыки</i> осмысления процессов в современном мире с позиций цивилизационного подхода к истории	современной цивилизации. <i>Умение</i> выборочно обобщать информацию по истории некоторых цивилизаций <i>Владение навыками</i> анализа историко-культурного наследия с частичным применением цивилизационного подхода к истории.	форме диалога, зачет.
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> основных этапов и циклов в развитии цивилизаций, своеобразие древних цивилизаций. <i>Умение</i> анализировать сходство и различие восточной и западной христианской цивилизаций, оценивать их достижения <i>Владение навыками</i> определения основ европейской культурной традиции в современной мировой цивилизации; определения фундаментального значения древних цивилизаций для современности.	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
		Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> основных концепций цивилизационного развития; основных черт древних цивилизаций, а также современной мировой цивилизации. <i>Умение</i> анализировать специфику культурно-исторических, религиозных,	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.

		мировоззренческих основ цивилизаций; видеть цивилизационное разнообразие современного мира. <i>Владение навыками осмысления процессов в современном мире с позиций цивилизационного подхода к истории; определения глобальных проблем человечества и способов их решения.</i>	
ПК-15	<p><i>Знание</i> историко-спортивного и олимпийского наследия цивилизаций</p> <p><i>Умение</i> обобщать, анализировать информацию в области историко-спортивного и олимпийского наследия мировых цивилизаций</p> <p><i>Навыки</i> актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знание</i> некоторых этапов развития физической культуры и спорта в мировой истории</p> <p><i>Умение</i> проводить поверхностный анализ информации в области историко-спортивного и олимпийского наследия цивилизаций.</p> <p><i>Владение навыками</i> частичного применения знаний в области историко-спортивного наследия цивилизаций для решения познавательных и практических задач в профессиональной деятельности.</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Знание</i> принципов развития Античной цивилизации, хронологии важнейших дат и событий мировой истории физической культуры и спорта</p> <p><i>Умение</i> частично определять роль</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.

		<p>спортивного и олимпийского наследия на современном этапе цивилизационного развития, проводить анализ информации в области историко-спортивного наследия</p> <p><i>Владение навыками</i> информационного обеспечения сервисной деятельности и пропаганды историко-спортивного и олимпийского наследия</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>Знание</i> хронологии важнейших дат и событий истории физической культуры и спорта, олимпийского движения; закономерностей и принципов развития физической культуры и спорта, олимпийского движения с момента зарождения по сегодняшний день; роль олимпийского движения в современной цивилизации.</p> <p><i>Умение</i> работать с источниками и литературой по проблеме спорта и олимпийского движения; систематизировать, обобщать и анализировать соответствующую информацию.</p> <p><i>Владение навыками</i> актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

		повседневной практики в сфере сервиса	
--	--	---	--

Перечень вопросов к зачету

1. Культура и цивилизация: соотношение понятий.
2. Особенности цивилизационного подхода к истории.
3. Теории культурогенеза.
4. Типологическая целостность цивилизаций Древнего Востока.
5. Доосевые цивилизации Востока.
6. Послеосевые цивилизации Востока.
7. Древний Восток в истории мировых цивилизаций.
8. Специфика цивилизации Древней Индии.
9. Специфика цивилизации Древнего Китая.
10. Особенности цивилизации Древнего Египта.
11. Особенности форм общественного сознания древних цивилизаций:
12. мифология и ранние формы религии.
13. Специфика цивилизации Античности.
14. Специфика античной Греции.
15. Специфика античного Рима.
16. Роль и место Античности в истории мировых цивилизаций.
17. Христианство как фактор Средневековой Европы.
18. Христианство и цивилизационное единство Европы.
19. Своеобразие Византийской цивилизации.
20. Основные черты цивилизации Средневековья.
21. Особенности городской культуры средневековой цивилизации.
22. Особенности художественной культуры средневековой цивилизации.
23. Сущность, основные идеи и принципы эпохи Возрождения.
24. Титаны эпохи Возрождения.
25. Особенности и основные черты мусульманской цивилизации.
26. Особенности художественной культуры мусульманской цивилизации.
27. Рождение русской цивилизации.
28. Реформация в Европе – этап в становлении новоевропейской цивилизации.
29. Основные черты новоевропейской цивилизации.
30. Классицизм как художественное направление эпохи абсолютизма.
31. Рационализм эпохи Просвещения.
32. Особенности художественной культуры новоевропейской цивилизации.
33. Российская цивилизация Нового времени.
34. Особенности и черты индустриальной цивилизации.
35. Основные тенденции развития индустриальной цивилизации.
36. Основные тенденции развития цивилизаций XX в.
37. Модернизм и постмодернизм.
38. Отечественная цивилизация XX в.: проблемы самоопределения.
39. Советская цивилизация: конфликт идеала и действительности.
40. Глобальные проблемы современности и пути их решения.

Перечень основной и дополнительной литературы

Рекомендуемая литература (основная)

1. Кузнецов И. Н. История : учеб. для бакалавров / И.Н. Кузнецов. - М. : Дашков и К, 2012. - 496 с. - (Учеб. издания для бакалавров).- Библиогр.: с.492-494.
2. Всемирная история : учеб. для студ. вузов / ред. Г.Б. Поляк, А.Н. Маркова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 887 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Астапов, С.Н. История религий : учеб. пособие / С.Н. Астапов, Е.В. Бурлуцкая, А.Н. Бурлуцкий. - М. : Дашков и К, 2010. - 256 с

Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

- Л. А. Моисеева История цивилизаций. Курс лекций. – Ростов на Дону, - 2000г. – 415 с. [Электронный ресурс]:URL <http://www.studfiles.ru/preview/5259679/> (дата обращения 29.03.2016)

Методические указания для студентов, обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и семинарские занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

- ✓ Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
- ✓ Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.

Лекции в формате PowerPoint по разделам и темам учебной дисциплины.

3.44. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Иностранный язык (профессиональный)» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю* – социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Авторы-разработчики: Ершова Наталья Генриховна, доктор педагогических наук, профессор кафедры иностранных языков; Павлюченкова Наталья Анатольевна – старший преподаватель кафедры иностранных языков; Дытко Екатерина Викторовна – преподаватель кафедры иностранных языков

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<ul style="list-style-type: none"> - способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - базовых норм употребления лексики, фонетики и грамматики; - требований к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний; - основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) 	ОК-3
Умений:	<ul style="list-style-type: none"> - использования способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - оформления извлеченной из иностранных источников информации в виде перевода или резюме; - создания устных и письменных текстов разных типов и жанров, осуществления их лексико–грамматического анализа; - проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран; - использования приемов самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы 	ОК-3
Навыков и/или опыта деятельности:	<ul style="list-style-type: none"> - применения способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - чтения с целью создания вторичного текста (реферата, аннотации, тезисов) на иностранном языке; - сообщения подготовленной информации на иностранном языке (доклад, сообщение, выступление); 	ОК-3

	<ul style="list-style-type: none"> - письменной фиксации информации на иностранном языке, получаемой при чтении (тезисы, аннотирование); - выполнения письменного перевода со словарем - правил оформления деловых документов, обеспечивающих правильность и культуру письменной речи 	
--	--	--

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на втором курсе (4 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: *иностранный язык, речевая коммуникация, русский язык и культура речи*.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры			
			1	2	3	4
Контактная работа преподавателей с обучающимися		72				72
<i>В том числе:</i>						
<i>Лекции</i>						
<i>Семинары</i>						
<i>Практические занятия</i>		72				72
<i>Лабораторные работы</i>						
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>						ЭКЗ
Самостоятельная работа студента		72				72
Общая трудоемкость	часы	144				144
	зачетные единицы	4				4

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема или раздел	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Раздел 1. Туризм и путешествия			
	1.1. Удовольствие от путешествий.	8	8	16
	1.2. Путешествие по морю.	8	8	16
2	Раздел 2. Туристический бизнес			
	2.1. Формы и история туризма в странах изучаемого языка.	8	8	16
	2.2. Космический туризм. История возникновения и современность. Перспективы развития.	8	8	16
	2.3. Приключенческий туризм. История возникновения и современность. Перспективы развития.	8	8	16
	2.4. Достопримечательности мира. Туристические маршруты.	8	8	16
	2.5. Экологический туризм. История возникновения и современность. Перспективы развития.	8	8	16
	2.6. Деловой туризм. История возникновения и современность. Перспективы развития.	8	8	16
	2.7. Карьера в сфере туризма и гостеприимства.	8	8	16
ИТОГО (в часах)		72	72	144

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

1. Грамматические упражнения (Приложение 2)

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

2. Тексты для дополнительного чтения (Приложение 3)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**Этапы формирования компетенций**

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-3	Иностранный язык – 1, 2, 3 семестр Профессиональная этика и этикет – 3 семестр Русский язык и культура речи – 1 семестр

	Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Технологии организации самостоятельной работы – 4 семестр Современные технологии музейного дела – 1 семестр Социально-культурная деятельность – 2 семестр Психология делового общения – 6 семестр Речевая коммуникация – 4 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Стилистика деловой речи – 5 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Учебная практика – 2, 4 семестр Производственная практика – 6, 8 семестр
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-3	Знания - способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - базовых норм употребления лексики, фонетики и грамматики; - требований к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний; - основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) Умения - использования способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - оформления извлеченной из иностранных источников информации в виде перевода или резюме; - создания устных и письменных текстов разных типов и жанров, осуществления их лексико–	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые нормы употребления лексики, фонетики и грамматики; требования к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний; <i>умеет</i> оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода или резюме; <i>владеет</i> рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне А1	<i>устный опрос;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i> <i>экзамен</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> требования к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний; основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить	<i>ответы на вопросы;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>выступление с докладом или рефератом по заданной теме;</i> <i>перевод</i>

	<p>грамматического анализа;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран; - использования приемов самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы <p>Навыки</p> <ul style="list-style-type: none"> - применения способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - чтения с целью создания вторичного текста (реферата, аннотации, тезисов) на иностранном языке; - сообщения подготовленной информации на иностранном языке (доклад, сообщение, выступление); - письменной фиксации информации на иностранном языке, получаемой при чтении (тезисы, аннотирование); - выполнения письменного перевода со словарем; - правил оформления деловых документов, обеспечивающих правильность и культуру письменной речи 	<p>имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.);</p> <p>умеет оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода или резюме; создавать устные и письменные тексты разных типов и жанров, осуществляя их лексико–грамматический анализ; проводить сопоставительный анализ факторов культуры различных стран;</p> <p>владеет рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне A2</p>	<p><i>профессионально-ориентированных текстов (за определенное время); экзамен</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает в достаточном объеме учебную программу по дисциплине «Иностранный язык (профессиональный)»;</p> <p>умеет использовать способы коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; оформлять извлеченную из</p>	<p><i>развернутые ответы на вопросы; письменная контрольная работа; выполнение письменного перевода профессионально-ориентированных текстов с максимальной точностью извлеченной информации; адекватная реализация коммуникативного</i></p>

		иностранных источников информацию в виде перевода или резюме; создавать устные и письменные тексты разных типов и жанров, осуществляя их лексико-грамматический анализ; проводить сопоставительный анализ факторов культуры различных стран; использовать приемы самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы; владеет рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне B1	намерения, с оценкой его логичности, связности, смысловой и структурной завершенности; экзамен
--	--	--	--

Перечень вопросов к экзамену *Четвертый семестр*

Английский язык

Pleasure of Travelling

1. What are the reasons of travelling popularity?
2. What are the most popular travel destinations in the world?
3. What is your favorite travel destination?
4. Do you prefer to travel in summer or in winter? Why?
5. What will travelling be like in future?

Sea Travel

1. What are the advantages and disadvantages of sea travel?
2. Is it a cheap way to travel?
3. Is it a popular means of transportation in Russia? Why?
4. Would you like to travel by sea? Why?
5. What are the typical procedures of boarding a ship?
6. What customs regulations are there for passengers travelling by sea from one country to another?

Forms and History of Tourism

1. When and how did tourism actually appear?
2. What are the main periods of tourism development?
3. What forms of tourism are usually recognized?
4. What is your favorite form of tourism?
5. What are the most popular forms of tourism in the world?

6. How did means of transportation change over time? Which one do you find the best one nowadays?

Space Tourism

1. What are the advantages and disadvantages of space travel?
2. Is it cheap to travel into space?
3. Would you like to travel into space? Why?
4. What should you know about a typical space travel?
5. What means of transportation are necessary for a space travel?

Adventure Travel

1. What are the advantages and disadvantages of adventure travel?
2. Is it a cheap form of tourism?
3. Would you like to go on an adventure tour? Why?
4. What does a typical adventure tour look like?
5. What formalities do you need to settle before going on an adventure tour?

Sightseeing. Travel Routes

1. What are the most popular sightseeing areas in the world?
2. What are your favorite sights/sightseeing areas? Why?
3. What is necessary for travel routes planning?
4. What would your own travel route look like?

Ecotourism

1. What are the advantages and disadvantages of ecotourism?
2. Is it a cheap form of tourism?
3. Would you like to go on an ecological tour? Why?
4. What does a typical ecological tour look like?
5. What formalities do you need to settle before going on an ecological tour?

Business Travel

1. What are the purposes of business travel?
2. What means of transportation are usually used on a business trip?
3. Is it cheap to travel on business?
4. What does a typical business travel look like?
5. What types of accommodation are usually used during a business travel?

Careers in Tourism and Hospitality

1. What educational requirements are there for specialists of tourism and hospitality spheres?
2. What are the typical duties of tourism and hospitality spheres?
3. What kind of documents do specialists of tourism and hospitality spheres deal with?
4. What language knowledge does a specialist of tourism and hospitality spheres need to have?
5. What career opportunities are there in tourism in hospitality spheres?

Немецкий язык

Reisevergnügen

1. Was bringt Fremdenverkehr mit?
2. Welche Top-Tourismusrichtungen der Welt kennen Sie?
3. Von welcher Reise träumt ihr?
4. Welche Schwierigkeiten hat ein Tourist Ausland?
5. Welche Richtungen raten Sie Ihrem Freund?

Meerreise

1. Welche Vorteile und Nachteile hat eine Meerreise?
2. Ist es eine billige Tourismusart?
3. Wollt ihr nach Meerreise fahren? Warum?
4. Wie sieht eine typische Meerreise aus?
5. Welche Informationen muss man über Meerreise kennen?

Geschichte und Tourismusarten

1. Wann und wie hat Tourismus erscheint?
2. Welche Tourismusarten gibt es?
3. Gibt es eure Lieblingstourismusarten?
4. Warum ist Tourismus in allen Länder unterschiedlich?

Kosmostourismus

1. Welche Vorteile und Nachteile hat Kosmostourismus?
2. Ist es eine billige Tourismusart?
3. Wollt ihr den Kosmos bezwingen? Warum?
4. Welche Informationen muss man über Kosmostourismus lernen?

Abenteuer Tourismus

1. Welche Vorteile und Nachteile hat Abenteuerismus?
2. Ist es eine billige Tourismusart?
3. Wie sieht eine typische Abenteuerreise aus?
4. Welche Eigenschaften des Abenteuerismus sind zu nennen?

Besichtigung. Tourismus Reisewege

1. Wie sind die Vorteile und Nachteile der Besichtigung?
2. Welche Top-Sehenswürdigkeiten der Welt sind zu nennen?
3. Welche Lieblingsreisewege haben Sie? Warum?
4. Was braucht man für Reiseplanung?
5. Wie wird euer Reiseweg aussehen?

Ökotourismus

1. Welche Rolle spielt die Lösung der ökologischen Probleme für Massentourismus?
2. Ist es eine billige Tourismusart?
3. Wie sieht eine typische Ökotour aus?

Geschäftstourismus

1. Welche Ziele hat Geschäftstourismus?
2. Wie sieht eine typische Geschäftstour aus?
3. Ist es eine billige Tourismusart?

Karriere im Tourismus und Hospitality

1. Welche typische Pflichten haben Fachleute im Tourismus und Hospitality?
2. Welche Dokumente sind im Tourismus und Hospitality wichtig?
3. Ist Karrierentwicklung im Tourismus möglich?

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене
Итоговый контроль осуществляется в виде экзамена. Экзамен проводится в форме ответов на вопросы, систематизированные в билеты, а также предполагает демонстрацию ряда необходимых умений и навыков.

На экзамене студент должен продемонстрировать умения использования способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; оформления извлеченной из иностранных источников информации в виде перевода или резюме; создания устных и письменных текстов разных типов и жанров, осуществления их лексико-грамматического анализа; проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран; использования приемов самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы.

Содержание билета:

1. Письменный перевод со словарем иноязычного текста объемом 1000 печ. знаков. Время выполнения – 60 минут. (Проводится на последнем занятии).
Письменный перевод оценивается с учетом общей адекватности перевода, то есть отсутствия смысловых искажений, соответствия норме и узусу языка перевода, включая употребление терминов.
2. Чтение, пересказ или ответы на вопросы иноязычного текста общепрофессиональной направленности (2000 знаков).
3. Реферирование на русском языке иностранного профессионального текста.
4. Беседа по одной из пройденных разговорных тем или разговорная ситуация (выбор по билетам).

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

Английский язык

1. Сербиновская, А.М. Английский язык в сфере туризма и сервиса [Электронный ресурс] : учебник / А.М. Сербиновская. – М. : Кнорус, 2016. – 408 с. – (Бакалавриат). - Режим доступа: www.book.ru. Загл. с экрана.
2. Воробьева, С.А. Деловой английский язык для сферы туризма. Your way to Tourism. – М.: Филоматис, 2014. – 352 с. (English).
3. Нейман, С.Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нейман С.Ю.— Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 255 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26676>. Загл. с экрана.
4. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса = English for Tourism and Service [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. В. Войтик .— 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2013. - 219 с. - Режим доступа: www.rucont.ru. Загл. с экрана.

Немецкий язык

1. Васильева, М.М. Васильева, М.А. Практическая грамматика немецкого языка: учеб. пособие. – Альфа-М: Инфра-М, 2015. - 238 с.
2. Дубинский, В.И. Учебник немецкого языка для вузов туристического профиля [Электронный ресурс]/ Дубинский В.И.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2015.— 398 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5245>. Загл. с экрана.
2. Зиновьева, А.Ф. Deutsch: учебник для бакалавров/А.Ф.Зиновьева [и др.]; под. ред. А.Ф.Зиновьевой. - М.: Юрайт, 2014. - 348 с.
3. Немецкий язык: деловое общение: Учебное пособие / М.М. Васильева, М.А. Васильева. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - Режим доступа: www.znaniy.com. Загл. с экрана.
4. Катаева, А.Г. Немецкий язык для гуманитарных вузов: учебник для бакалавров/ А.Г. Катаева, С.Д. Катаев, В. А. Гандельман. - Москва: Юрайт, 2012. – 318 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

Английский язык

1. Аветисян, Н.Г. Английский язык для делового общения. Тесты [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Г. Аветисян, К.Ю. Игнатов. – 2-е изд., доп. – М. : Кнорус, 2016. – 192 с. – (Бакалавриат и магистратура). - Режим доступа: www.book.ru Загл. с экрана.
2. Деловой английский [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие для студ. вузов физ. культ. / сост. Н.А. Шнайдер. – Электрон. дан. – Малаховка: МГАФК, 2015. – Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК. – Загл. с экрана.
3. Агабекян, И.П. Английский язык для бакалавров – Английский язык: сервис и туризм: Учебно-методическое пособие. English for students in services sector, tourism and hospitality. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Ростов –н/Д: Наука-Спектр, 2012. – 312 с.
4. Выборова, Г.Е., Махмурия, К.С., Мельчина, О.П. Advanced English. Учебник Английского языка для гуманитарных факультетов вузов, факультетов переподготовки и факультетов повышения квалификации учителей иностранного языка. – 112-е изд. – М.: Флинта: Наука, 2012. – 240 с.
5. Гивенталь, И.А. Как это сказать по-английски: учеб. пособие / И.А. Гивенталь. – 12-е изд., испр. – М.: Флинта: Наука, 2012. – 344 с.

Немецкий язык

1. Лытаева, М.А. Немецкий язык для делового общения. Wirtschaftsdeutsch: durch Theorie und Praxis zum Erfolg [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.А. Лытаева, Е.С. Ульянова. – М. : Издательство Юрайт, 2016. – 409 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/> Загл. с экрана.
2. Ситникова, И.О. Деловой немецкий язык. Der Mensch und seine Berufswelt. Уровень B2 – C1 [Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / И.О. Ситникова, М.Н. Гузь. – 2-е изд., перераб и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2016. – 181 с. – Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/> Загл. с экрана.
3. Кравченко, А. П. Немецкий язык для бакалавров [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов (бакалавриат). - Ростов н/Д: Феникс, 2013. - 413 с.- Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/> Загл. с экрана.
4. Наседкина, Г.А. Немецкий язык [Электронный ресурс]: контрольные задания / Наседкина, Г. А., Челяб. гос. акад. культуры и искусств, Г.А. Наседкина .— :ЧГАКИ, 2012. – 24 с. - Режим доступа: www.rucont.ru. Загл. с экрана.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Английский, немецкий язык

1. <http://azenglish.ru/referirovanie-stati-na-angliyskom/> - Реферирование статьи на английском
2. <http://www.biblio-online.ru> – ЭБС Юрайт
http://mgafk.ru/elektronnaya_biblioteka – Электронная библиотека МГАФК
3. www.rucont.ru – Национальный цифровой ресурс Руконт
4. <http://www.gramota.ru/slovary> - Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех
5. <http://www.linguists.narod.ru/> - Ресурсы для переводчиков и лингвистов
6. <http://www.sciencedirect.com/> - Международная энциклопедия по социальным наукам (International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences)
7. <http://www.britannica.com/> - ENCYCLOPAEDIA BRITANNICA
8. <http://www.cal.org> – Center for applied linguistics
9. <http://www ldc.upenn.edu/> - Linguistic Data Consortium
10. <http://www.usingenglish.com/glossary.html> – Glossary of English Grammar Terms

11. <http://www.sil.org/linguistics/GlossaryOfLinguisticTerms/> - Glossary of linguistic terms. Глоссарий, содержащий более 950 лингвистических терминов с перекрёстными ссылками и списком источников (SILInternational). Ред. E.E. Loos, S. Anderson, D.H. Day Jr., P.C. Jordan, J.D. Wingate
12. www.outdoor-learning.org – Institute for Outdoor Learning
13. <http://www.agendaweb.org/vocabulary/travelling-tourism-exercises.html> – Vocabulary and exercises on Travel and Tourism
14. <http://www.learnenglishfeelgood.com/travelenglish/> - Travel English
15. http://www.englishformyjob.com/ell_traveltourism.html – Travel/Tourism
16. www.awf.gda.pl – Akademia Wychowania Fizycznego I Sportu im. Jędrzeja Śniadeckiego w Gdańsku
17. <https://deutschlich.files.wordpress.com/2010/02/abc-tourismusarten.pdf> – Arten von Tourismus
18. www.blickpunkt-sportmanagement.de – Ostfalia. Hochschule fuer angewandte Wissenschaften
19. www.dwelle.de – Deutsche Welle Akademie
20. www.goethe.de – Goethe-Institut
21. http://dr-schnaggels2000.surfino.info/uploads/Grundlagen_der_Tourismuslehre_Gesamt.pdf – Grundlagen der Tourismuslehre
22. www.hueber.de – Hueber. Freude an Sprachen
23. https://is.muni.cz/th/220773/pedf_m/Diplomka_do_ISU.txt – Massentourismus in den Alpen
24. www.reise-know-how.de - Reise Know-How Verlag: Startseite
25. <http://www.fr-online.de/reise/die-top-sehenswuerdigkeiten-der-welt,1472792,11597526.html> - Die Top-Sehenswürdigkeiten der Welt

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Английский язык

I. Методические рекомендации для освоения лексики, грамматики, чтения.

Особенностью овладения иностранным языком является большой объем самостоятельной работы обучающегося. Чтобы добиться успех, необходимо заниматься систематически, заучивать иноязычные слова, усваивать грамматические правила, работать с текстами, вырабатывать навыки путем многократно выполняемого действия.

1. Правила чтения

Чтобы научиться правильно читать на английском языке, следует усвоить правила произношения отдельных букв и буквосочетаний, ударения в слове и предложении, регулярно упражняться в чтении вслух.

2. Работа над лексикой

Работу по расширению и закреплению лексического запаса рекомендуем проводить следующим образом.

При работе со словарем выучите английский алфавит, а также ознакомьтесь по предисловию с построением словаря и системой условных обозначений, принятых в данном словаре.

Слова выписывайте в тетрадь или на карточки в исходной форме, т.е. существительные - в единственном числе, глаголы - в неопределенной форме (инфинитиве), указывая для неправильных глаголов основные формы. Учите слова и постоянно повторяйте выученные слова.

При переводе с английского языка на русский необходимо помнить, что трудности вызывает следующее:

1. Многозначность слов. Например, слово *convention* имеет значения: 1) собрание, съезд; 2) договор, соглашение, конвенция; 3) обычай; 4) условность. Подобрать нужное значение слова можно только исходя из контекста:

The convention was successful. – Собрание прошло успешно.

That is not in accord with convention. – Это не принято.

2. Омонимы - разные по значению, но одинаково звучащие слова. Их следует отличать от многозначных слов:

some - какой-нибудь и sum - сумма;

break - ломать и brake - тормоз;

left - левый и left – Past Indefinite от глагола to leave - оставлять, покидать.

3. Конверсия - образование новых слов из существующих без изменения их написания. Наиболее распространенным является образование глаголов от существительных:

water - вода – to water - поливать;

control – контроль – to control - контролировать;

cause – причина – to cause - являться причиной, вызывать.

4. Словообразование. Эффективным средством расширения запаса английских слов является знание способов словообразования. Умея расчленить производное слово на корень, суффикс и префикс, легче определить значение неизвестного слова. Кроме того, зная значения наиболее употребительных префиксов и суффиксов, вы сможете без труда понять значение гнезда слов, образованных от одного корня, который вам известен.

5. В английском языке есть ряд глаголов, которые употребляются с послелогом и образуют новые понятия. Благодаря послелогам сравнительно немногочисленная группа слов отличается большой многозначностью. К этой группе относятся глаголы to put, to get, to be, to make, to go и ряд других:

to go - идти

to go about - циркулировать

to go back - возвращаться

to go in for – заниматься.

6. В английском языке очень часто существительное употребляется в функции определения. Структура «существительное + существительное» (и т.д.) вызывает трудность при переводе, так как существительные стоят подряд. Необходимо помнить, что главным в такой группе является последнее слово. Все предшествующие существительные являются определениями к нему:

the world championship - мировой чемпионат

sports society – спортивное общество.

7. Научная литература характеризуется наличием терминов. Рекомендуем выписывать их в специальный терминологический словарь-минимум и заучивать.

3. Работа над грамматическим материалом

Грамматические правила усваивайте постепенно, по каждому разделу в отдельности, анализируя примеры-образцы. Знакомясь с грамматическим явлением английского языка, сопоставляйте его с соответствующим явлением в родном языке. Убедившись в полном понимании грамматической формы, приступайте к выполнению упражнений. Не оставляйте неусвоенным или не полностью понятым правило, т.к. это может создать большие затруднения при изучении следующей темы и повлиять на успех изучения английского языка в целом.

Помните об основных особенностях грамматического строя английского языка:

1. Наличие минимального числа окончаний, являющихся признаком конкретных грамматических форм определенных частей речи.

2. Твердый порядок слов в английском предложении.

3. Наличие строевых слов-признаков, являющихся показателем грамматических функций слов. Строевыми словами-признаками имени существительного являются:

1) артикль: a record - рекорд

an aim - цель

the object - предмет

2) предлог: without result - без результата

3) местоимение: - притяжательное my work - моя работа

- вопросительное, относительное whose plans - чьи планы

- неопределенное some factors - некоторые факторы

- отрицательное no athlete – ни один спортсмен

Строевыми словами - признаками глагола являются:

1) частица "to": to aim - нацеливаться

2) модальный или вспомогательный глагол: must work - должен работать, will work - будет работать

3) местоимение: - личное I work - я работаю

- вопросительное, относительное who plans - кто планирует

4. Работа над текстом

Характер работы с текстом и её итоговый результат зависят от поставленной цели.

Изучающее чтение – точное и полное понимание текста - *предполагает* осуществление адекватного перевода текста на основе **лексико-грамматического** анализа и подбора наиболее подходящих форм родного языка.

Ознакомительное чтение – понимание общего содержания, поисковое и просмотровое чтение – извлечение нужной информации - предполагают беспереводное понимание текста без словаря, итогом которого может быть составление аннотации, реферата, ответы на вопросы.

При всех видах чтения необходимо использовать и развивать следующие умения и навыки:

- догадываться о значении слов на основе словообразовательных признаков и контекста;

- узнавать интернациональные слова и определять их значение;

- узнавать знакомые грамматические формы и конструкции и **устанавливать** их эквиваленты в родном языке;

- применять знания по специальным и другим предметам в качестве основы смысловой и языковой догадки;

- уметь разбивать текст на смысловые отрезки и составлять план прочитанного.

II. Методические рекомендации для грамматического анализа непонятных предложений текста на иностранном языке

1. Бегло просмотрите текст и постарайтесь понять, о чем идет речь.

2. При вторичном чтении определите тип непонятного предложения и функции всех его составляющих по внешним признакам.

3. При наличии сложносочиненного или сложноподчиненного предложения разделяйте его по формальным признакам на самостоятельные и придаточные, выделяйте инфинитивные, причастные, герундиальные обороты.

4. Если в предложении есть служебные слова, используйте их для членения предложения на смысловые группы.

5. В каждом отдельном предложении находите сказуемое или группу сказуемого, затем подлежащее или группу подлежащего. Если значение этих слов неизвестно, обращайтесь к словарю.

6. Глагол - сказуемое обычно стоит справа от группы подлежащего. Сказуемое можно найти: а) по личным местоимениям; б) по вспомогательным и модальным глаголам в личной форме; в) по неправильным глаголам; г) по суффиксам.

7. Подлежащее стоит слева от сказуемого. Помните, что существительное употребляется в функции подлежащего без предлогов.

8. Найдя подлежащее и сказуемое, проверьте, согласуются ли они в лице и числе. Поняв значение главных членов, выявляйте последовательно второстепенные, сначала в группе сказуемого, а затем в группе подлежащего.

9. Если предложение длинное, определите слова и группы слов, которые можно временно опустить для выявления основного содержания предложения. Не ищите сразу в словаре все незнакомые слова, а заменяйте их вначале неопределенными местоимениями и наречиями (кто-то, какой-то, как-то, где-то и др.).

10. Внимательно присмотритесь к словам, имеющим знакомые корни, суффиксы, приставки. Попробуйте установить значение этих слов. При этом обратите внимание на то, какой частью речи являются такие слова, а затем подбирайте соответствующее русское слово.

11. Слова, оставшиеся непонятными, ищите в словаре, соотнося их значение с контекстом.

Примерный алгоритм обучения просмотровому чтению

1. Внимательно прочитайте заголовок текста, постарайтесь вникнуть в его смысл, определите главную мысль текста.

2. Прочтите первое предложение текста. Сопоставьте его содержание с заголовком.

3. Прочитайте первый абзац. Сопоставьте его содержание со своим представлением о главной мысли текста.

4. Просмотрите все остальные абзацы, сопоставьте их содержание с представлением о главной мысли текста, обращая внимание на содержание первых предложений абзацев.

5. Сформулируйте ответ на вопрос: «О чем повествуется в тексте?»

Алгоритм обучения ознакомительному чтению

1. Прочтите заголовок текста и постарайтесь определить его основную тему.

2. Читайте абзац за абзацем, отмечая в каждом предложении, несущие главную информацию и предложения, в которых содержится дополняющая второстепенная информация.

3. Определите степень важности абзацев, отметьте абзацы, которые содержат более важную информацию, и абзацы, которые содержат второстепенную по значению информацию.

4. Обобщите информацию, выраженную в абзацах, в смысловое единое целое.

Примерный алгоритм работы с заглавием перед чтением любого текста

1. Внимательно прочитайте заглавие и выделите в нем ключевое слово (чаще всего оно выражено существительным).

2. Просмотрите текст и обратите внимание на то, как часто встречается выделенное вами доминирующее слово заглавия в тексте.

3. Найдите слова - заместители для доминирующего слова и всего заглавия в тексте.

4. Перефразируйте заглавие, используя синонимичные слова из текста.

5. Найдите в тексте предложения с вариантами доминирующего слова заголовка.

6. Скажите, являются ли выделенные вами ключевые слова и их заместители самыми информативными элементами в тексте.

7. Повторно прочтите заглавие и скажите, о чем будет идти речь в данном тексте.

Рекомендации для овладения контекстуальной догадкой в процессе чтения текста на иностранном языке

1. Прочитайте заголовок текста.

2. Выпишите незнакомые слова.

3. Определите по формальным признакам синтаксическую функцию как известных, так и неизвестных вам слов.

4. Сделайте предварительный перевод заглавия, заменяя незнакомые слова.

5. Прочтите текст, определите его тему двумя-тремя словами.

6. Прочтите еще раз первый абзац.
7. Подумайте, встречаются ли в первом абзаце слова заглавия. Помните, что известные вам слова могут быть представлены синонимами или описательно.
8. Посмотрите, есть ли в абзаце слова, близкие по форме неизвестному слову.
9. Определите, одинаковы ли подлежащее абзаца и подлежащее заголовка.
10. Определите, одинаковы ли сказуемые (дополнения) в абзаце и заголовке.
11. Читайте следующие абзацы, выписывая из них законченные в смысловом плане отрезки, содержащие известные слова заглавия.
12. Преобразуйте, если необходимо, полученные отрезки в двух – или трехсоставные предложения так, чтобы известные слова выполняли одну и ту же синтаксическую функцию.
13. Сравните главные члены и дополнения в полученных предложениях.
14. Убедитесь в том, что в заголовке сказуемое было выражено незнакомым вам словом, а в полученных предложениях (в некоторых из них, по крайней мере) в роли сказуемого появились слова, известные вам. То же относится к подлежащему и дополнению.

II. Annotation plan 1

1. The title of the article.
 - The article is headlined...
 - The headline of the article I have read is...
 - As the title implies the article describes ...
2. The author of the article, where and when the article was published.
 - The author of the article is...
 - The author's name is ...
 - Unfortunately, the author's name is not mentioned ...
 - The article is written by...
 - It was published in ... (*on the Internet*).
 - It is a newspaper (scientific) article (published on *March 10, 2012 / in 2010*).
3. The main idea of the article.
 - The main idea of the article is...
 - The article is about...
 - The article is devoted to...
 - The article deals (*is concerned*) with...
 - The article touches upon the issue of...
 - The purpose of the article is to give the reader some information on...
 - The aim of the article is to provide the reader with some material on...
4. The contents of the article. Some facts, names, figures.
 - The author starts by telling (the reader) that...
 - The author (of the article) writes (*reports, states, stresses, thinks, notes, considers, believes, analyses, points out, says, describes*) that... / *draws reader's attention to...*
 - Much attention is given to...
 - According to the article...
 - The article goes on to say that...
 - It is reported (*shown, stressed*) that ...
 - It is spoken in detail about...
 - From what the author says it becomes clear that...
 - The fact that ... is stressed.
 - The article gives a detailed analysis of...
 - Further the author reports (*writes, states, stresses, thinks, notes, considers, believes, analyses, points out, says, describes*) that... / *draws reader's attention to...*
 - In conclusion the author writes (*reports, states, stresses, thinks, notes, considers,*

believes, analyses, points out, says, describes) that... / draws reader's attention to...

- The author comes to the conclusion that...
- The following conclusions are drawn: ...

5. Your opinion.

- I found the article (rather) interesting (important, useful) *as / because...*
- *I think / In my opinion* the article is (rather) interesting (important, useful) *as / because...*
- I found the article too hard to understand / rather boring *as / because...*

II. Annotation plan 2, 3 – Приложение № 5.

Немецкий язык

Учебный текст, звучащий или письменный, является центральным звеном любого занятия на любом этапе обучения.

Прежде чем начать работу над чтением текста.

Определите, с какой целью Вы читаете текст:

- а) чтобы понять общее содержание,
- б) чтобы перевести его,
- в) чтобы пересказать,
- г) чтобы найти необходимую информацию,
- д) чтобы прочитать вслух и т.д.

Различают несколько видов чтения:

- а) Просмотровое чтение предполагает выяснение того, о чем идет речь. Этот вид чтения используют, если нужно получить общее представление об информации, содержащейся в тексте и решить, насколько она важна и интересна /например, при выборе статьи путем просмотра журнальных заголовков/.
- б) Ознакомительное чтение предполагает выяснение не только того, что сообщается, но и о чем именно идет речь, не только, какие вопросы и проблемы затрагиваются, но и каким образом они решаются.
- в) Поисковое чтение направлено на развитие умения находить в тексте элементы значимой информации /например, при поиске нужной информации по теме вашей курсовой или дипломной работы/.
- г) Изучающее чтение ставит своей целью понять максимально точно всю содержащуюся в тексте информацию и запомнить ее для дальнейшего использования, в том числе и в устной речи.

При работе с текстом независимо от ее цели, соблюдайте следующую последовательность:

1. Выберите текст, который будете читать. Ознакомьтесь с его названием, комментариями к тексту.
2. Просмотрите текст или страницу, отмечая при этом знакомые вам явления и новые. Определите, о чем идет речь в тексте.
3. Прочитайте текст еще раз последовательно абзац за абзацем.
4. При необходимости используйте словари, грамматические справочники, список устойчивых словосочетаний и фразеологических оборотов.
5. Незнакомые слова, а также все непонятные языковые явления выписывайте в тетрадь.
6. Изложите содержание текста в требуемой форме (перевод, реферат и т.д.). В случае необходимости, пользуясь записями, подкорректируйте те места, которые не очень понятно изложены Вами на русском языке. Помните, что правильный перевод иностранного текста заключается в возможно более точной передаче его содержания в соответствии с правилами и нормами русского языка.

Как работать над переводом текста:

1. Прочитайте сначала всю статью, чтобы понять ее общее содержание и определить, о чем идет речь в статье.
2. Приступайте к переводу. Перевод и лексико-грамматический анализ неотделимы друг от друга.
3. При переводе текста переводите последовательно одно предложение за другим. Не выписывайте все незнакомые слова подряд из всего текста сразу и не ищите их перевод в словаре в отрыве от текста. Помните, что при переводе нужно работать параллельно с текстом и словарем, выписывая при этом все новое в тетрадь.
4. На начальной ступени обучения переводу можно прибегнуть к так называемому буквальному /подстрочному/ переводу. Но буквальный перевод ни в коем случае не должен стать самоцелью, он может быть только «мостиком» к правильному переводу. Буквальный перевод очень часто ведет к неточности в передаче мысли, поэтому перестройте порядок слов переведенного предложения в соответствии с требованиями строя и стиля родной речи. Замените не совсем понятные сочетания другими.

Ср.: Er zeigt Interesse an diese Ausstellung.

Обработанный перевод: Он проявляет интерес к этой выставке.

5. При чтении работайте со словарем, списком фразеологических оборотов, грамматическим справочником.
6. Прочитайте перевод текста. Убедитесь, что он звучит четко и понятно на родном языке.

Как пересказывать текст:

1. Прочитайте текст несколько раз. Пересказывать текст возможно только в том случае, если он вам понятен.
2. Подумайте о том, что в тексте является главным, необходимым для пересказа.
3. Составьте план пересказа в виде тезисных изречений или вопросов к тексту.
4. К каждому пункту плана подберите из текста необходимые слова и выражения. Сложные предложения сокращайте и делайте более легкими.
5. Перескажите текст сначала с опорой на записи, затем повторите рассказ, не пользуясь ими.

Как учить слова:

1. Уясните значение и особенности употребления слова, которое нужно запомнить.
Например: öffnen – открывать / дверь, окно, книгу, глаза/
entdecken – открывать /страну, элемент/, делать научное открытие
2. Обращайте внимание на знакомые элементы в слове.
Например: arbeits-los / «los» соответствует русской приставке «без»
безработный.
Вспомните другие знакомые слова с этим корнем: die Arbeit, arbeiten, der Arbeiter
3. Запоминайте управление слова, т.е. в каком предлоге или с каким падежом оно употребляется.
Например: sich interessieren für **Akk**/ интересоваться кем-либо, чем-либо/.
4. Учите:
- существительные в единственном и множественном числе: der Wettkampf – die Wettkämpfe,
- глагол – в трех основных формах: kommen – kam – gekommen
5. Составляйте с новыми словами несложные предложения, опираясь на образцы.
6. При заучивании новых слов используйте все виды памяти (зрительную, слуховую), поэтому повторяйте слова несколько раз вслух; записывайте новые слова в тетрадь.

7. Повторяйте выученные слова через 24 часа, через 2-3 дня.
Студент должен уметь определять принадлежность слова к той или иной части речи, следуя следующим характеристикам:

СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ

- 1) Начальная форма существительного – именительный падеж (именно в этой форме существительные указаны в словаре);
- 2) Род, число, падеж;
- 3) Тип склонения;
- 4) Синтаксические функции в предложении (подлежащее, дополнение и т.д.).

ПРИЛАГАТЕЛЬНОЕ

- 1) Начальная форма – положительная степень (в этой форме прилагательные указаны в словаре);
- 2) Полная или краткая форма;
- 3) Степень сравнения (положительная, сравнительная, превосходная);
- 4) Тип склонения;
- 5) Род, число, падеж;
- 6) Синтаксическая функция (определение, составная часть именного глагольного сказуемого).

МЕСТОИМЕНИЕ

- 1) Начальная форма;
- 2) Разряд по значению (личное, притяжательное, указательное, безличное и т.д.);
- 3) Род, число, падеж;
- 4) Синтаксическая функция в предложении.

НАРЕЧИЕ

- 1) Вид наречия;
- 2) Степень сравнения (положительная, сравнительная, превосходная);
- 3) Синтаксическая функция в предложении.

ГЛАГОЛ

- 1) Начальная форма – инфинитив (в данной форме глагол указан в словаре);
- 2) Тип спряжения (слабый, сильный, неправильный);
- 3) Основные формы (V1, V2, V3);
- 4) Временная форма, число, лицо;
- 5) Наклонение.
- 6) Залог

ПРИЧАСТИЕ

- 1) Причастие I или причастие II;
- 2) Функция в предложении (определение, обстоятельство, часть составного глагольного сказуемого).

Анализируя предложение, студент должен уметь давать характеристику:

- а) простого предложения (распространенное или нераспространенное, личное или безличное, повествовательное, восклицательное или вопросительное, порядок слов – прямой/обратный);
- б) сложного (сложносочиненное или сложноподчиненное, союзное или бессоюзное, виды придаточных предложений в сложноподчиненном предложении, порядок слов в предложении).

Порядок перевода предложения:

1. Определите тип предложения:
 - Простое;
 - Сложное:
 - сложносочиненное (бессоюзное или соединяется сочинительными союзами);
 - сложноподчиненное (соединяется подчинительными союзами или бессоюзное с

- - - - - - второстепенные члены предложения (дополнения, обстоятельства)

○ - союзы, союзные слова, местоименные наречия

△ - вопросительное слово

4. Переведите сначала сказуемое, предварительно проанализировав его, т.к. его легче всего «обнаружить» по местоположению в предложении.
5. Переведите подлежащее, т.к. оно также имеет «закрепленное» за ним место в предложении.
6. Согласовав подлежащее и сказуемое, переходите к лексическому и грамматическому анализу второстепенных членов предложения.
7. Прежде чем искать слово в словаре, определите, к какой части речи оно принадлежит, а также элементы слова / приставки, суффиксы, окончания и т.д./.
8. Используйте весь «арсенал» грамматических знаний.
9. Прочитайте предложение несколько раз. Оно должно быть понятным, четко выражать мысль и соответствовать литературным нормам русского языка.

Анализ сказуемого:

Как показывает опыт, наибольшую трудность при переводе предложения вызывает анализ сказуемого и, соответственно, его перевод на русский язык.

Предлагаем следующий порядок разбора глагольного сказуемого:

Diese Übung sollte vielmal wiederholt werden.

1. Найдите сказуемое /см. схемы/
sollte ... wiederholt werden
2. Определите, к какой из трех групп относятся все глаголы, входящие в состав глагольного сказуемого.

I. Модальные глаголы	dürfen - долженствовать sollen - долженствовать können - мочь, уметь wollen - хотеть, желать mögen - желать, любить	переводятся	sollte — модальный глагол
II. Вспомогательные глаголы	haben - иметь sein - быть werden - становиться, стать,	<ul style="list-style-type: none"> Не переводятся при наличии в составе сказуемого основного глагола Переводятся в функции основного глагола 	werden — вспомогательный глагол
III. Основные глаголы	все остальные	переводятся	wiederholt — основной глагол

3. Определите, в какой из трех основных форм стоят модальные и основные глаголы:

V₁ – Infinitiv V₂ – Imperfekt V₃ – Partizip II

(неопределенная форма)

или данные глаголы могут стоять в форме Präsens – V₄

Запомните признаки каждой формы:

лексико-грамматической теме, но и провести анализ ошибок; для развития навыков чтения и перевода используются различные бумажные и электронные носители.

3.44 (а). РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ **Речевая коммуникация** (на иностранном языке) образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю* – социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Авторы-разработчики: Ершова Наталья Генриховна, доктор педагогических наук, профессор кафедры иностранных языков; Павлюченкова Наталья Анатольевна – старший преподаватель кафедры иностранных языков; Дытко Екатерина Викторовна – преподаватель кафедры иностранных языков

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<ul style="list-style-type: none"> - способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - о работе в команде, толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - по самоорганизации и самообразованию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - по организации контактной зоны предприятия сервиса; - о работе в контактной зоне с потребителем, консультировании, согласовании вида, формы и объема процесса сервиса; - базовых норм употребления лексики, фонетики и грамматики; - требований к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний; - основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) 	<p>ОК-3</p> <p>ОК-4</p> <p>ОК-5</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-11</p> <p>ОК-3</p> <p>ОК-3, ОК-4, ОК-5</p> <p>ОК-3, ОК-5, ПК-1, ПК-11</p>
Умений:	<ul style="list-style-type: none"> - использования способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - осуществления работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - самоорганизации и самообразования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - организации контактной зоны предприятия сервиса; - осуществления работы в контактной зоне с 	<p>ОК-3</p> <p>ОК-4</p> <p>ОК-5</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-11</p>

	<p>потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использования базовых норм употребления лексики, фонетики и грамматики; - оформления извлеченной из иностранных источников информации в виде перевода или резюме; - создания устных и письменных текстов разных типов и жанров, осуществления их лексико–грамматического анализа; - проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран; - использования приемов самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы; - применения основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) 	<p>ОК-3</p> <p>ОК-3, ОК-4, ОК-5</p> <p>ОК-3</p> <p>ОК-3, ОК-4, ОК-5, ПК-1, ПК-11</p> <p>ОК-3, ОК-5, ПК-1, ПК-11</p>
Навыко в и/или опыта деятельности:	<ul style="list-style-type: none"> - применения способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - самоорганизации и самообразования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - по организации контактной зоны предприятия сервиса; - по работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; - применения базовых норм употребления лексики, фонетики и грамматики; - чтения с целью создания вторичного текста (реферата, аннотации, тезисов) на иностранном языке; - сообщения подготовленной информации на иностранном языке (доклад, сообщение, выступление); - письменной фиксации информации на иностранном языке, получаемой при чтении (тезисы, аннотирование); - выполнения письменного перевода со словарем; - оформления деловых документов, обеспечивающих правильность и культуру 	<p>ОК-3</p> <p>ОК-4</p> <p>ОК-5</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-11</p> <p>ОК-3</p> <p>ОК-3, ОК-5</p> <p>ОК-3, ОК-5</p> <p>ОК-3, ОК-5</p> <p>ОК-3, ОК-5, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ПК-1, ПК-11</p>

	<p>письменной речи;</p> <p>- применения основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.)</p>	ОК-3, ОК-5, ПК-1, ПК-11
--	--	----------------------------

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на втором курсе (4 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен (4 семестр). Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: *иностранный язык, иностранный язык (профессиональный), русский язык и культура речи.*

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>			
			<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		72				72
<i>В том числе:</i>						
<i>Лекции</i>						
<i>Семинары</i>						
<i>Практические занятия</i>		72				72
<i>Лабораторные работы</i>						
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>						ЭКЗ
<i>Самостоятельная работа студента</i>		72				72
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	144				144
	<i>зачетные единицы</i>	4				4

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема или раздел	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Раздел 1. Туризм и путешествия			
	1.1. Законодательство в сфере туризма, исследования и направление развития.	12	12	24
	1.2. Рекламирование туризма.	12	12	24
	1.3. Виды и технологии развлечений и аттракционов в туризме.	12	12	24
	1.4. Работа с клиентами в туризме (жалобы, конфликтные ситуации, проблемы).	12	12	24
2	Раздел 2. Туристический бизнес			
	2.1. Поиск работы в сфере туризма и сервиса. Деловые встречи. Деловое общение. Деловые поездки.	12	12	24
	2.2. Деловая корреспонденция. Структура и стиль оформления делового письма. Виды писем.	12	12	24
ИТОГО (в часах)		72	72	144

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

1. Структура предложения. Словообразование (Приложение 2)

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Тексты для дополнительного чтения (Приложение 3)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**Этапы формирования компетенций**

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-3	<p>Русский язык и культура речи – 1 семестр</p> <p>Иностранный язык – 1, 2, 3 семестр</p> <p>Современные технологии музейного дела – 1 семестр</p> <p>Деловой и образовательный туризм – 1 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов России – 2 семестр</p> <p>Социально-культурная деятельность – 2 семестр</p> <p>Учебная практика – 2,4 семестр</p> <p>Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр</p> <p>Профессиональная этика и этикет – 3 семестр</p>

	<p>Иностранный язык (профессиональный) – 4 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Психология делового общения – 6 семестр Стилистика деловой речи – 5 семестр Производственная практика - 6,8 семестр</p>
ОК-4	<p>Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Краеведение – 1 семестр Учебная практика – 2, 4 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Профессиональная этика и этикет – 3 семестр Культурология – 4 семестр Конфликтология – 5 семестр Психология делового общения – 6 семестр Психология обслуживания клиентов – 6 семестр Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр Креативный менеджмент – 7 семестр Имидж в сфере сервиса – 7 семестр Гостиничный бизнес – 8 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг и сервиса – 8 семестр Производственная практика - 6,8 семестр Преддипломная практика - 8 семестр</p>
ОК-5	<p>Математика - 1 семестр Общая психология – 1 семестр Физическая культура (гимнастика) – 2 семестр Философия – 3 семестр Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Психология обслуживания клиентов – 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг и сервиса – 8 семестр Креативный менеджмент – 7 семестр Производственная практика - 6,8 семестр Преддипломная практика – 8 семестр Библиография – 1 семестр</p>
ПК-1	<p>Современные технологии музейного дела – 1 Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр Сервисология - 3 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Сервисная деятельность – 5 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Психология делового общения – 6 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7</p>

	Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр Технологии и организация развлечений – 8 семестр Гостиничный бизнес – 8 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр
ПК-11	Иностранный язык – 1,2,3 семестр Русский язык и культура речи – 1 семестр Современные технологии музейного дела – 1 семестр Экологический туризм – 1 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр Социально-культурная деятельность – 2 семестр Учебная практика – 2, 4 семестр Сервисология – 3 семестр Профессиональная этика и этикет – 3 семестр Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр Сервисная деятельность – 5 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр Конфликтология – 5 семестр Стилистика деловой речи – 5 семестр Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестр Психология делового общения – 6 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр Электронная торговля – 7 семестр Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр Риски и страхование в сервисе – 7 семестр Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр Технологии и организация развлечений – 8 семестр Гостиничный бизнес – 8 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-3	Знания - способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - базовых норм употребления	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые нормы употребления лексики, фонетики и грамматики; требования к речевому	<i>устный опрос;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>оценка демонстрации</i>

	<p>лексики, фонетики и грамматики; - требований к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний; - основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.)</p> <p>Умения - использования способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - оформления извлеченной из иностранных источников информации в виде перевода или резюме; - создания устных и письменных текстов разных типов и жанров, осуществления их лексико-грамматического анализа; - проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран; - использования приемов самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы</p> <p>Навыки - применения способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - чтения с целью создания вторичного текста (реферата, аннотации, тезисов) на иностранном языке; - сообщения подготовленной информации на иностранном языке (доклад, сообщение, выступление); - письменной фиксации</p>	<p>и языковому оформлению устных и письменных высказываний; умеет оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода или резюме; владеет рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне А 1.</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): знает требования к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний; основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.); умеет оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода или резюме; создавать устные и письменные тексты разных типов и жанров, осуществляя их лексико-грамматический анализ; проводить сопоставительный анализ факторов</p>	<p><i>студентом практического навыка;</i> <i>экзамен</i></p> <p><i>ответы на вопросы;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>выступление с докладом или рефератом по заданной теме;</i> <i>перевод профессионально-ориентированных текстов (за определенное время);</i> <i>экзамен</i></p>
--	--	---	---

	<p>информации на иностранном языке, получаемой при чтении (тезисы, аннотирование);</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнения письменного перевода со словарем; - правил оформления деловых документов, обеспечивающих правильность и культуру письменной речи 	<p>культуры различных стран; владеет рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне А 2.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично): знает учебную программу по дисциплине «Речевая коммуникация» в достаточном объеме; умеет использовать способы коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода или резюме; создавать устные и письменные тексты разных типов и жанров, осуществляя их лексико–грамматический анализ; проводить сопоставительный анализ факторов культуры различных стран; использовать приемы самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы; владеет рецептивными и продуктивными навыками речевой</p>	<p><i>развернутые ответы на вопросы;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>выполнение письменного перевода профессионально-ориентированных текстов с максимальной точностью извлеченной информации;</i> <i>адекватная реализация коммуникативного намерения, с оценкой его логичности, связности, смысловой и структурной завершенности;</i> <i>экзамен</i></p>

		деятельности на уровне В1	
ОК-4	Знания - о работе в команде, толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - требований к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний Умения - осуществления работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - оформления извлеченной из иностранных источников информации в виде перевода или резюме; - проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран Навыки - работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - выполнения письменного перевода со словарем	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> требования к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний; <i>умеет</i> оформлять извлеченную из иностранных источников информации в виде перевода или резюме; <i>владеет</i> рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне А 1.	<i>устный опрос;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i> <i>экзамен</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> о работе в команде, толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; <i>умеет</i> осуществлять работу в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода или резюме; <i>владеет</i> рецептивными и продуктивными видами речевой деятельности на уровне А 2.	<i>ответы на вопросы;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>выступление с докладом или рефератом по заданной теме;</i> <i>перевод профессионально-ориентированных текстов (за определенное время);</i> <i>экзамен</i>
		Высокий уровень (отлично):	<i>развернутые ответы на</i>

		<p>знает учебную программу по дисциплине «Речевая коммуникация» в достаточном объеме;</p> <p>умеет осуществлять работу в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; осуществлять работу в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода или резюме; проводить сопоставительный анализ факторов культуры различных стран;</p> <p>владеет рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне B1</p>	<p>вопросы;</p> <p>письменная контрольная работа;</p> <p>выполнение письменного перевода профессионально-ориентированных текстов с максимальной точностью извлеченной информации;</p> <p>адекватная реализация коммуникативного намерения, с оценкой его логичности, связности, смысловой и структурной завершенности;</p> <p>экзамен</p>
ОК-5	<p>Знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - по самоорганизации и самообразованию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - требований к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний; - основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети 	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет,</p>	<p>устный опрос;</p> <p>письменный опрос;</p> <p>письменная контрольная работа;</p> <p>оценка демонстрации студентом практического навыка;</p> <p>экзамен</p>

	<p>Интернет, текстовых редакторов и т.д.)</p> <p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - самоорганизации и самообразования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - оформления извлеченной из иностранных источников информации в виде перевода или резюме; - проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран; - использования приемов самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы; - применения основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) <p>Навыки</p> <ul style="list-style-type: none"> - самоорганизации и самообразования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - чтения с целью создания вторичного текста (реферата, аннотации, тезисов) на иностранном языке; - сообщения подготовленной информации на иностранном языке (доклад, сообщение, выступление); - письменной фиксации информации на иностранном языке, получаемой при чтении (тезисы, аннотирование); - выполнения письменного перевода со словарем; - оформления деловых документов, обеспечивающих правильность и культуру письменной речи; - применения основных ресурсов, 	<p>текстовых редакторов и т.д.)</p> <p>умеет применять основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.)</p> <p>владеет рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне А 1.</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает правила по самоорганизации и самообразованию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; требования к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний;</p> <p>умеет применять правила по самоорганизации и самообразованию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода или резюме; проводить</p>	<p><i>ответы на вопросы;</i></p> <p><i>письменный опрос;</i></p> <p><i>письменная контрольная работа;</i></p> <p><i>выступление с докладом или рефератом по заданной теме;</i></p> <p><i>перевод профессионально-ориентированных текстов (за определенное время);</i></p> <p><i>экзамен</i></p>
--	--	---	---	---

	<p>с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.)</p>	<p>сопоставительный анализ факторов культуры различных стран; использовать приемы самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы; владеет рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне А 2.</p>	
	<p>Высокий уровень (отлично): знает учебную программу по дисциплине «Речевая коммуникация» в достаточном объеме; умеет применять правила по самоорганизации и самообразованию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода или резюме; проводить сопоставительный анализ факторов культуры различных стран; использовать приемы самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы; владеет рецептивными и</p>		<p><i>развернутые ответы на вопросы;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>выполнение письменного перевода профессионально-ориентированных текстов с максимальной точностью извлеченной информации;</i> <i>адекватная реализация коммуникативного намерения, с оценкой его логичности, связности, смысловой и структурной завершенности;</i> <i>экзамен</i></p>

		продуктивными навыками речевой деятельности на уровне В1	
ПК-1	<p>Знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - по организации контактной зоны предприятия сервиса; - основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) <p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации контактной зоны предприятия сервиса; - проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран; - применения основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) <p>Навыки</p> <ul style="list-style-type: none"> - по организации контактной зоны предприятия сервиса; - оформления деловых документов, обеспечивающих правильность и культуру письменной речи; - применения основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) 	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) <i>умеет</i> применять основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) <i>владеет</i> рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне А1</p>	<p><i>устный опрос;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>оценка демонстрации студентом практического навыка;</i> <i>экзамен</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> правила организации контактной зоны предприятия сервиса; основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить</p>	<p><i>ответы на вопросы;</i> <i>письменный опрос;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>выступление с докладом или рефератом по заданной теме;</i></p>

		<p>имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.)</p> <p>умеет организовывать контактную зону предприятия сервиса; проводить сопоставительный анализ факторов культуры различных стран; применять основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.)</p> <p>владеет рецептивными и продуктивными видами речевой деятельности на уровне А 2.</p>	<p><i>перевод профессионально-ориентированных текстов (за определенное время); экзамен</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает учебную программу по дисциплине «Речевая коммуникация» в достаточном объеме;</p> <p>умеет организовывать контактную зону предприятия сервиса; проводить сопоставительный анализ факторов</p>	<p><i>развернутые ответы на вопросы; письменная контрольная работа; выполнение письменного перевода профессионально-ориентированных текстов с максимальной</i></p>

		<p>культуры различных стран; применять основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.)</p> <p>владеет рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне В1.</p>	<p><i>точностью извлеченной информации; адекватная реализация коммуникативного намерения, с оценкой его логичности, связности, смысловой и структурной завершенности; экзамен</i></p>
ПК-11	<p>Знания</p> <ul style="list-style-type: none"> - о работе в контактной зоне с потребителем, консультировании, согласовании вида, формы и объема процесса сервиса; - основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) <p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществления работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса; - проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран; - применения основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных 	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.);</p> <p>умеет применять основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет,</p>	<p><i>устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; экзамен</i></p>

	<p>сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.)</p> <p>Навыки</p> <ul style="list-style-type: none"> - по работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; - оформления деловых документов, обеспечивающих правильность и культуру письменной речи; - применения основных ресурсов, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.) 	<p>текстовых редакторов и т.д.);</p> <p>владеет</p> <p>рецептивными и продуктивными видами речевой деятельности на уровне А 1.</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.); правила работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>умеет осуществлять работу в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса; применять основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов</p>	<p><i>ответы на вопросы;</i></p> <p><i>письменный опрос;</i></p> <p><i>письменная контрольная работа;</i></p> <p><i>выступление с докладом или рефератом по заданной теме;</i></p> <p><i>перевод профессионально-ориентированных текстов (за определенное время);</i></p> <p><i>экзамен</i></p>
--	---	---	---

		и т.д.); владеет рецептивными и продуктивными видами речевой деятельности на уровне А 2.	
		Высокий уровень (отлично): знает учебную программу по дисциплине «Речевая коммуникация» в достаточном объеме; умеет осуществлять работу в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса; проводить сопоставительный анализ факторов культуры различных стран; - применять основные ресурсы, с помощью которых можно эффективно восполнить имеющиеся пробелы в языковом образовании (типы словарей, справочников, компьютерных программ, информационных сайтов сети Интернет, текстовых редакторов и т.д.); владеет рецептивными и продуктивными навыками речевой деятельности на уровне В1	<i>развернутые ответы на вопросы;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>выполнение письменного перевода профессионально-ориентированных текстов с максимальной точностью извлеченной информации;</i> <i>адекватная реализация коммуникативного намерения, с оценкой его логичности, связности, смысловой и структурной завершенности;</i> <i>экзамен</i>

Перечень вопросов к экзамену *Четвертый семестр*
Английский язык

Regulation, Research and Development in Tourism

1. What does research in tourism generally mean?

2. What are the main elements of regulation in tourism in general? Are there any specific regulations in different countries?
3. In what ways can travel be made easier?
4. Why is the social impact of tourism on an area important?
5. What is the tendency in tourist development at the present time?

Tourist Promotion

1. What has been the first aim of most tourist promotion in the last few years?
2. What kinds of organizations are involved in tourist promotion?
3. What is an effective form of tourist promotion that cannot be controlled by the industry?
4. How do professional travel writers provide publicity for tourism?
5. Where is tourist advertising directed?

Tourist Attractions and Entertainment

1. What kind of places can become tourist attractions?
2. What are the principal attractions of holiday resorts?
3. What economic advantages do the theme parks have?
4. How can independent travelers arrange their tour?
5. What would usually be included in a sightseeing excursion?

Customer Relations in Tourism

1. How can people protect themselves against problems arising during their holidays?
2. How are travelers protected against bankruptcy of a holiday company?
3. What are the three basic components of holiday compensation?
4. What happens when your booking is accepted?
5. Why do things go wrong during holidays?

Job Hunt in Service and Tourism Industry. Business Meetings, Communication and Travel

1. What documents are necessary to apply for a job in service and tourism industry?
2. What is the most "peopled" area of service and tourism industry? Why?
3. What are the general rules of business communication?
4. How should you behave at a business meeting?
5. How a proper business meeting should be organized?

Business Correspondence and Documents. Structure and Style of Business Letters

1. What are the main types of business documents in service and tourism industry?
2. What is the algorithm of writing a business document (a business letter)?
3. What kind of styles are appropriate for business letters?
4. Can you change a typical structure of a business document? When is it possible?
5. What are the clichés used for writing business documents?

Немецкий язык

Reiserecht im Tourismus

1. Wie viel Mal und Worüber soll der Reiseveranstalter den Kunden informieren?
2. Um welche Gruppen lässt mangelhaften Leistungen des Veranstalters muss es gehen, um den Vertrag zu kündigen? Zählen Sie diese Leistungen auf.
3. Wem muss der Mangel mitgeteilt werden, um später nicht in Beweisnot zu kommen und Geld zurückzufordern?
4. Wie lange soll die Frist sein, um die Mängel beim Veranstalter geltend machen?

Werbung im Tourismus

1. In welche Gruppen lässt sich die Werbebranche gliedern?
2. Welche Phasen hat die Werbeplanung?
3. Was ist unter Public Relations zu verstehen?

Vorstellungsgespräch

1. Was hat man vor den Vorstellungsgespräch zu beachten?
2. Was können Sie über Verhalten während Bewerbungsgespräch sagen?
3. Welche typische Fragen stellt ein Personaler gewöhnlich?
4. Wie und was soll ein Bewerber einem Personalleiter über sich erzählen?
5. Welche Beispiele mit Ihren Erfolgen und Misserfolgen können Sie anführen?
6. Wonach sollen Sie bestimmt einen Personalleiter fragen?
7. Wann wird die Frage des Gehaltes angesprochen?

Geschäftskorrespondenz

1. Woraus besteht eine Bewerbung?
2. Mit welchen Worten soll ein Bewerbungsschreiben beginnen?
3. Welche Anlagen sollen zum Bewerbungsschreiben folgen?
4. Was schreiben Sie im Lebenslauf?
5. Was gehört zur Weiterbildung?
6. Was muss am Ende des Bewerbungsschreibens geschrieben stehen?

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

Итоговый контроль осуществляется в виде экзамена. Экзамен проводится в форме ответов на вопросы, систематизированные в билеты, а также предполагает демонстрацию ряда необходимых умений и навыков.

На экзамене студент должен продемонстрировать умения использования способов коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; оформления извлеченной из иностранных источников информации в виде перевода или резюме; создания устных и письменных текстов разных типов и жанров, осуществления их лексико-грамматического анализа; проведения сопоставительного анализа факторов культуры различных стран; использования приемов самостоятельной работы с языковым материалом с использованием справочной и учебной литературы.

Содержание билета:

1. Письменный перевод со словарем иноязычного текста объемом 1000 печ. знаков. Время выполнения – 60 минут. (Проводится на последнем занятии).

Письменный перевод оценивается с учетом общей адекватности перевода, то есть отсутствия смысловых искажений, соответствия норме и узусу языка перевода, включая употребление терминов.

2. Чтение, пересказ или ответы на вопросы иноязычного текста общепрофессиональной направленности (2000 знаков).

3. Реферирование на русском языке иностранного профессионального текста.

4. Беседа по одной из пройденных разговорных тем или разговорная ситуация (выбор по билетам).

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**Рекомендуемая литература (основная)****Английский язык**

1. Сербиновская, А.М. Английский язык в сфере туризма и сервиса [Электронный ресурс] : учебник / А.М. Сербиновская. – М. : Кнорус, 2016. – 408 с. – (Бакалавриат). – Режим доступа: www.book.ru. Загл. с экрана.

2. Воробьева, С.А. Деловой английский язык для сферы туризма. Your way to Tourism. – М.: Филоматис, 2014. – 352 с. (English).

3. Нейман, С.Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нейман С.Ю.— Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 255 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26676>. Загл. с экрана.

4. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса = English for Tourism and Service [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. В. Войтик .— 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2013. - 219 с. - Режим доступа: www.rucont.ru. Загл. с экрана.

Немецкий язык

1. Васильева, М.М. Васильева, М.А. Практическая грамматика немецкого языка: учеб. пособие. – Альфа-М: Инфра-М, 2015. - 238 с.

2. Дубинский, В.И. Учебник немецкого языка для вузов туристического профиля [Электронный ресурс]/ Дубинский В.И.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2015.— 398 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5245>. Загл. с экрана.

2. Зиновьева, А.Ф. Deutsch: учебник для бакалавров/А.Ф.Зиновьева [и др.]; под. ред. А.Ф.Зиновьевой. - М.: Юрайт, 2014. - 348 с.

3. Немецкий язык: деловое общение: Учебное пособие / М.М. Васильева, М.А. Васильева. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - Режим доступа: www.znaniyum.com. Загл. с экрана.

4. Катаева, А.Г. Немецкий язык для гуманитарных вузов: учебник для бакалавров/ А.Г. Катаева, С.Д. Катаев, В. А. Гандельман. - Москва: Юрайт, 2012. – 318 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

Английский язык

1. Аветисян, Н.Г. Английский язык для делового общения. Тесты [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Г. Аветисян, К.Ю. Игнатов. – 2-е изд., доп. – М. : Кнорус, 2016. – 192 с. – (Бакалавриат и магистратура). - Режим доступа: www.book.ru Загл. с экрана.

2. Деловой английский [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие для студ. вузов физ. культ. / сост. Н.А. Шнайдер. – Электрон. дан. – Малаховка: МГАФК, 2015. – Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК. – Загл. с экрана.

3. Агабекян, И.П. Английский язык для бакалавров – Английский язык: сервис и туризм: Учебно-методическое пособие. English for students in services sector, tourism and hospitality. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Ростов –н/Д: Наука-Спектр, 2012. – 312 с.

4. Выборова, Г.Е., Махмурия, К.С., Мельчина, О.П. Advanced English. Учебник Английского языка для гуманитарных факультетов вузов, факультетов переподготовки и факультетов повышения квалификации учителей иностранного языка. – 112-е изд. – М.: Флинта: Наука, 2012. – 240 с.

5. Гивенталь, И.А Как это сказать по-английски: учеб. пособие / И.А. Гивенталь. – 12-е изд., испр. – М.: Флинта: Наука, 2012. – 344 с.

6. Маньковская, З.В. Английский язык в ситуациях повседневного делового общения. – М.,ИНФРА. – М., 2012. - 223с.

Немецкий язык

1. Лытаева, М.А. Немецкий язык для делового общения. Wirtschaftsdeutsch: durch Theorie und Praxis zum Erfolg [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.А. Лытаева, Е.С. Ульянова. – М. : Издательство Юрайт,

2016. – 409 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/> Загл. с экрана.

2. Ситникова, И.О. Деловой немецкий язык. Der Mensch und seine Berufswelt. Уровень В2 – С1 [Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / И.О. Ситникова, М.Н. Гузь. – 2-е изд., перераб и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2016. – 181 с. – Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/> Загл. с экрана.

3. Кравченко, А. П. Немецкий язык для бакалавров [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов (бакалавриат). - Ростов н/Д: Феникс, 2013. - 413 с.- Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/> Загл. с экрана.

4. Наседкина, Г.А. Немецкий язык [Электронный ресурс]: контрольные задания / Наседкина, Г. А., Челяб. гос. акад. культуры и искусств, Г.А. Наседкина .— :ЧГАКИ, 2012. – 24 с. - Режим доступа: www.rucont.ru. Загл. с экрана.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Английский, немецкий язык

1. <http://azenglish.ru/referirovanie-stati-na-angliyskom/> - Реферирование статьи на английском

2. <http://www.biblio-online.ru> – ЭБС Юрайт

http://mgafk.ru/elektronnaya_biblioteka – Электронная библиотека МГАФК

3. www.rucont.ru – Национальный цифровой ресурс Руконт

4. <http://www.gramota.ru/slovary> - Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех

5. <http://www.linguists.narod.ru/> - Ресурсы для переводчиков и лингвистов

6. <http://www.sciencedirect.com/> - Международная энциклопедия по социальным наукам (International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences)

7. <http://www.britannica.com/> - ENCYCLOPAEDIA BRITANNICA

8. <http://www.cal.org> – Center for applied linguistics

9. <http://www ldc.upenn.edu/> - Linguistic Data Consortium

10. <http://www.usingenglish.com/glossary.html> – Glossary of English Grammar Terms

11. <http://www.sil.org/linguistics/GlossaryOfLinguisticTerms/> - Glossary of linguistic terms. Глоссарий, содержащий более 950 лингвистических терминов с перекрёстными ссылками и списком источников (SILInternational). Ред. E.E. Loos, S. Anderson, D.H. Day Jr., P.C. Jordan, J.D. Wingate

12. www.outdoor-learning.org – Institute for Outdoor Learning

13. <http://www.agendaweb.org/vocabulary/travelling-tourism-exercises.html> – Vocabulary and exercises on Travel and Tourism

14. <http://www.learnenglishfeelsgood.com/travelenglish/> - Travel English

15. http://www.englishformyjob.com/ell_traveltourism.html – Travel/Tourism

16. www.awf.gda.pl – Akademia Wychowania Fizycznego I Sportu im. Jędrzeja Śniadeckiego w Gdansk

17. <https://deutschlich.files.wordpress.com/2010/02/abc-tourismusarten.pdf> – Arten von Tourismus

18. www.blickpunkt-sportmanagement.de – Ostfalia. Hochschule fuer angewandte Wissenschaften

19. www.dwelle.de – Deutsche Welle Akademie

20. www.goethe.de – Goethe-Institut

21. http://dr-schnaggels2000.surfino.info/uploads/Grundlagen_der_Tourismuslehre_Gesamt.pdf – Grundlagen der Tourismuslehre

22. www.hueber.de – Hueber. Freude an Sprachen

23. https://is.muni.cz/th/220773/pedf_m/Diplomka_do_ISU.txt – Massentourismus in den Alpen

24. www.reise-know-how.de - Reise Know-How Verlag: Startseite

25. <http://www.fr-online.de/reise/die-top-sehenswuerdigkeiten-der-welt,1472792,11597526.html> - Die Top-Sehenswürdigkeiten der Welt

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Английский язык

I. Методические рекомендации для освоения лексики, грамматики, чтения.

Особенностью овладения иностранным языком является большой объем самостоятельной работы обучающегося. Чтобы добиться успех, необходимо заниматься систематически, заучивать иноязычные слова, усваивать грамматические правила, работать с текстами, вырабатывать навыки путем многократно выполняемого действия.

1. Правила чтения

Чтобы научиться правильно читать на английском языке, следует усвоить правила произношения отдельных букв и буквосочетаний, ударения в слове и предложении, регулярно упражняться в чтении вслух.

2. Работа над лексикой

Работу по расширению и закреплению лексического запаса рекомендуем проводить следующим образом.

При работе со словарем выучите английский алфавит, а также ознакомьтесь по предисловию с построением словаря и системой условных обозначений, принятых в данном словаре.

Слова выписывайте в тетрадь или на карточки в исходной форме, т.е. существительные - в единственном числе, глаголы - в неопределенной форме (инфинитиве), указывая для неправильных глаголов основные формы. Учите слова и постоянно повторяйте выученные слова.

При переводе с английского языка на русский необходимо помнить, что трудности вызывает следующее:

4. Многозначность слов. Например, слово *convention* имеет значения: 1) собрание, съезд; 2) договор, соглашение, конвенция; 3) обычай; 4) условность. Подобрать нужное значение слова можно только исходя из контекста:

The convention was successful. – Собрание прошло успешно.

That is not in accord with convention. – Это не принято.

5. Омонимы - разные по значению, но одинаково звучащие слова. Их следует отличать от многозначных слов:

some - какой-нибудь и *sum* - сумма;

break - ломать и *brake* - тормоз;

left - левый и *left* – Past Indefinite от глагола *to leave* - оставлять, покидать.

3. Конверсия - образование новых слов из существующих без изменения их написания. Наиболее распространенным является образование глаголов от существительных:

water - вода – *to water* - поливать;

control – контроль – *to control* - контролировать;

cause – причина – *to cause* - являться причиной, вызывать.

4. Словообразование. Эффективным средством расширения запаса английских слов является знание способов словообразования. Умея расчленив производное слово на корень, суффикс и префикс, легче определить значение неизвестного слова. Кроме того, зная значения наиболее употребительных префиксов и суффиксов, вы сможете без труда понять значение гнезда слов, образованных от одного корня, который вам известен.

5. В английском языке есть ряд глаголов, которые употребляются с послелогом и образуют новые понятия. Благодаря послелогам сравнительно немногочисленная группа слов отличается большой многозначностью. К этой группе относятся глаголы to put, to get, to be, to make, to go и ряд других:

- to go - идти
- to go about - циркулировать
- to go back - возвращаться
- to go in for – заниматься.

6. В английском языке очень часто существительное употребляется в функции определения. Структура «существительное + существительное» (и т.д.) вызывает трудность при переводе, так как существительные стоят подряд. Необходимо помнить, что главным в такой группе является последнее слово. Все предшествующие существительные являются определениями к нему:

- the world championship - мировой чемпионат
- sports society – спортивное общество.

7. Научная литература характеризуется наличием терминов. Рекомендуем выписывать их в специальный терминологический словарь-минимум и заучивать.

6. Работа над грамматическим материалом

Грамматические правила усваивайте постепенно, по каждому разделу в отдельности, анализируя примеры-образцы. Знакомясь с грамматическим явлением английского языка, сопоставляйте его с соответствующим явлением в родном языке. Убедившись в полном понимании грамматической формы, приступайте к выполнению упражнений. Не оставляйте неусвоенным или не полностью понятым правило, т.к. это может создать большие затруднения при изучении следующей темы и повлиять на успех изучения английского языка в целом.

Помните об основных особенностях грамматического строя английского языка:

1. Наличие минимального числа окончаний, являющихся признаком конкретных грамматических форм определенных частей речи.

3. Твердый порядок слов в английском предложении.

3. Наличие строевых слов-признаков, являющихся показателем грамматических функций слов. Строевыми словами-признаками имени существительного являются:

- 1) артикль: a record - рекорд
- an aim - цель
- the object - предмет
- 4) предлог: without result - без результата
- 5) местоимение: - притяжательное my work - моя работа
 - вопросительное, относительное whose plans - чьи планы
 - неопределенное some factors - некоторые факторы
 - отрицательное no athlete – ни один спортсмен

Строевыми словами - признаками глагола являются:

- 3) частица "to": to aim - нацеливаться
- 4) модальный или вспомогательный глагол: must work - должен работать, will work - будет работать
- 3) местоимение: - личное I work - я работаю
 - вопросительное, относительное who plans - кто планирует

4. Работа над текстом

Характер работы с текстом и её итоговый результат зависят от поставленной цели.

Изучающее чтение – точное и полное понимание текста - *предполагает* осуществление адекватного перевода текста на основе лексико-грамматического анализа и подбора наиболее подходящих форм родного языка.

Ознакомительное чтение – понимание общего содержания, поисковое и просмотровое чтение – извлечение нужной информации - предполагают беспереводное понимание текста без словаря, итогом которого может быть составление аннотации, реферата, ответы на вопросы.

При всех видах чтения необходимо использовать и развивать следующие умения и навыки:

- догадываться о значении слов на основе словообразовательных признаков и контекста;
- узнавать интернациональные слова и определять их значение;
- узнавать знакомые грамматические формы и конструкции и **устанавливать** их эквиваленты в родном языке;
- применять знания по специальным и другим предметам в качестве основы смысловой и языковой догадки;
- уметь разбивать текст на смысловые отрезки и составлять план прочитанного.

II. Методические рекомендации для грамматического анализа непонятных предложений текста на иностранном языке

1. Бегло просмотрите текст и постарайтесь понять, о чем идет речь.
2. При вторичном чтении определите тип непонятого предложения и функции всех его составляющих по внешним признакам.
3. При наличии сложносочиненного или сложноподчиненного предложения разделяйте его по формальным признакам на самостоятельные и придаточные, выделяйте инфинитивные, причастные, герундиальные обороты.
4. Если в предложении есть служебные слова, используйте их для членения предложения на смысловые группы.
5. В каждом отдельном предложении находите сказуемое или группу сказуемого, затем подлежащее или группу подлежащего. Если значение этих слов неизвестно, обращайтесь к словарю.
6. Глагол - сказуемое обычно стоит справа от группы подлежащего. Сказуемое можно найти: а) по личным местоимениям; б) по вспомогательным и модальным глаголам в личной форме; в) по неправильным глаголам; г) по суффиксам.
7. Подлежащее стоит слева от сказуемого. Помните, что существительное употребляется в функции подлежащего без предлогов.
8. Найдя подлежащее и сказуемое, проверьте, согласуются ли они в лице и числе. Поняв значение главных членов, выявляйте последовательно второстепенные, сначала в группе сказуемого, а затем в группе подлежащего.
9. Если предложение длинное, определите слова и группы слов, которые можно временно опустить для выявления основного содержания предложения. Не ищите сразу в словаре все незнакомые слова, а заменяйте их вначале неопределенными местоимениями и наречиями (кто-то, какой-то, как-то, где-то и др.).
10. Внимательно присмотритесь к словам, имеющим знакомые корни, суффиксы, приставки. Попытайтесь установить значение этих слов. При этом обратите внимание на то, какой частью речи являются такие слова, а затем подбирайте соответствующее русское слово.
11. Слова, оставшиеся непонятными, ищите в словаре, соотнося их значение с контекстом.

Примерный алгоритм обучения просмотровому чтению

1. Внимательно прочитайте заголовок текста, постарайтесь вникнуть в его смысл, определите главную мысль текста.
2. Прочтите первое предложение текста. Сопоставьте его содержание с заголовком.

3. Прочитайте первый абзац. Сопоставьте его содержание со своим представлением о главной мысли текста.

4. Просмотрите все остальные абзацы, сопоставьте их содержание с представлением о главной мысли текста, обращая внимание на содержание первых предложений абзацев.

5. Сформулируйте ответ на вопрос: «О чем повествуется в тексте?»

Алгоритм обучения ознакомительному чтению

1. Прочтите заголовок текста и постарайтесь определить его основную тему.

2. Читайте абзац за абзацем, отмечая в каждом предложении, несущие главную информацию и предложения, в которых содержится дополняющая второстепенная информация.

3. Определите степень важности абзацев, отметьте абзацы, которые содержат более важную информацию, и абзацы, которые содержат второстепенную по значению информацию.

4. Обобщите информацию, выраженную в абзацах, в смысловое единое целое.

Примерный алгоритм работы с заглавием перед чтением любого текста

1. Внимательно прочитайте заглавие и выделите в нем ключевое слово (чаще всего оно выражено существительным).

2. Просмотрите текст и обратите внимание на то, как часто встречается выделенное вами доминирующее слово заглавия в тексте.

3. Найдите слова - заместители для доминирующего слова и всего заглавия в тексте.

4. Перефразируйте заглавие, используя синонимичные слова из текста.

5. Найдите в тексте предложения с вариантами доминирующего слова заголовка.

6. Скажите, являются ли выделенные вами ключевые слова и их заместители самыми информативными элементами в тексте.

7. Повторно прочтите заглавие и скажите, о чем будет идти речь в данном тексте.

Рекомендации для овладения контекстуальной догадкой в процессе чтения текста на иностранном языке

1. Прочитайте заголовок текста.

2. Выпишите незнакомые слова.

3. Определите по формальным признакам синтаксическую функцию как известных, так и неизвестных вам слов.

4. Сделайте предварительный перевод заглавия, заменяя незнакомые слова.

5. Прочтите текст, определите его тему двумя-тремя словами.

6. Прочтите еще раз первый абзац.

7. Подумайте, встречаются ли в первом абзаце слова заглавия. Помните, что известные вам слова могут быть представлены синонимами или описательно.

8. Посмотрите, есть ли в абзаце слова, близкие по форме неизвестному слову.

9. Определите, одинаковы ли подлежащее абзаца и подлежащее заголовка.

10. Определите, одинаковы ли сказуемые (дополнения) в абзаце и заголовке.

11. Читайте следующие абзацы, выписывая из них законченные в смысловом плане отрезки, содержащие известные слова заглавия.

12. Преобразуйте, если необходимо, полученные отрезки в двух – или трехсоставные предложения так, чтобы известные слова выполняли одну и ту же синтаксическую функцию.

13. Сравните главные члены и дополнения в полученных предложениях.

14. Убедитесь в том, что в заголовке сказуемое было выражено незнакомым вам словом, а в полученных предложениях (в некоторых из них, по крайней мере) в роли сказуемого появились слова, известные вам. То же относится к подлежащему и дополнению.

II. Annotation plan 1

1. The title of the article.

- The article is headlined...
 - The headline of the article I have read is...
 - As the title implies the article describes ...
2. The author of the article, where and when the article was published.
- The author of the article is...
 - The author's name is ...
 - Unfortunately, the author's name is not mentioned ...
 - The article is written by...
 - It was published in ... (*on the Internet*).
 - It is a newspaper (scientific) article (published on *March 10, 2012 / in 2010*).
3. The main idea of the article.
- The main idea of the article is...
 - The article is about...
 - The article is devoted to...
 - The article deals (*is concerned*) with...
 - The article touches upon the issue of...
 - The purpose of the article is to give the reader some information on...
 - The aim of the article is to provide the reader with some material on...
4. The contents of the article. Some facts, names, figures.
- The author starts by telling (the reader) that...
 - The author (of the article) writes (*reports, states, stresses, thinks, notes, considers, believes, analyses, points out, says, describes*) that... / *draws reader's attention to...*
 - Much attention is given to...
 - According to the article...
 - The article goes on to say that...
 - It is reported (*shown, stressed*) that ...
 - It is spoken in detail about...
 - From what the author says it becomes clear that...
 - The fact that ... is stressed.
 - The article gives a detailed analysis of...
 - Further the author reports (*writes, states, stresses, thinks, notes, considers, believes, analyses, points out, says, describes*) that... / *draws reader's attention to...*
 - In conclusion the author writes (*reports, states, stresses, thinks, notes, considers, believes, analyses, points out, says, describes*) that... / *draws reader's attention to...*
 - The author comes to the conclusion that...
 - The following conclusions are drawn: ...
5. Your opinion.
- I found the article (rather) interesting (important, useful) *as / because...*
 - *I think / In my opinion* the article is (rather) interesting (important, useful) *as / because...*
 - I found the article too hard to understand / rather boring *as / because...*

II. Annotation plan 2, 3 – Приложение № 5.

Письмо-просьба о приеме на работу

Обычно письмо направляется в интересующую вас компанию вместе в резюме или анкетой, поэтому его еще называют сопроводительным письмом.

Лучшим способом привлечь внимание вашего потенциального работодателя будет ссылка на общего знакомого, который посоветовал вам обратиться в эту компанию (такая ссылка — уже косвенная рекомендация вам). Однако в большинстве случаев люди узнают об интересующей их работе из рекламных объявлений в печати и правильно составленный ответ на такое объявление, т.е. письмо-просьба,

может быть не менее важным, чем резюме. Поэтому, прежде всего, тщательно обдумайте, какая информация о вас будет иметь значение для вашей будущей работы. Поставьте себя на место работодателя и спросите себя: «Что мне важно знать о моем будущем работнике?» Что же касается структуры и стиля письма, то оно представляет собой разновидность делового письма и оформляется соответственно.

Письмо-заявление о приеме на работу состоит из нескольких абзацев (как правило, не более четырех) и должно содержать следующую информацию:

1) укажите причину своего обращения в компанию и то, каким образом вы узнали о вакантной должности (сошлитесь на объявление в конкретной газете);

2) объясните, почему рекламируемая должность интересует вас и каким образом ваши знания, навыки и квалификация в данной должности могут быть полезны компании;

3) приведите примеры, подтверждающие ваши знания, навыки и квалификацию в данной области. Отберите только существенные факты, избегайте ненужных деталей и повторений. Если вы закончили учебу и у вас еще нет опыта работы, то напишите о своих успехах в учебе и общественной деятельности, которая имеет отношение к интересующей вас работе;

4) сообщите, что вы хотели бы пройти собеседование и укажите время и дату, удобные вам;

5) не забудьте указать, что в приложении к письму вы направляете резюме. Что касается рекомендательных писем, то их можно направить вместе с письмом и резюме или сделать в письме ссылку, что они будут представлены по требованию.

Структура и стиль оформления делового письма

В международной деловой переписке сложились определенные правила, которым следуют все, кто обращается к этой форме делового общения. В первую очередь эти правила касаются оформления письма на бумаге и соблюдения языкового стиля письма. Стил ь делового письма предполагает использование общеупотребительной деловой лексики, характерной для различных областей бизнеса. Однако если переписка ведется между партнерами в определенной сфере, то, безусловно, необходимо знание терминов из данной области бизнеса.

Любое деловое письмо включает следующие составные части, расположенные в определенном порядке:

1. Данные об отправителе часто называемые «шапкой» письма: имя отправителя (в личном деловом письме) или название фирмы, почтовый адрес, номера телефона/ телефонов, факса, адрес электронной почты в Интернете).

2. Дата письма.

3. Внутренний адрес (название и почтовый адрес получателя письма).

4. Вступительное обращение.

5. Заголовок письма

6. Текст письма.

7. Заключительная формула вежливости.

8. Подпись составителя письма.

Данные об отправителе

В личном деловом письме данные отправителя располагаются в правом верхнем углу.

Если для делового письма используется бланк компании, отпечатанный типографским способом, то данные о компании-отправителе уже заказаны в нем. Если же такого бланка нет, *то название и все необходимые сведения о ней (адрес, телефон, факс,*

электронный адрес в Интернете) располагаются по центру вверху страницы. Тип шрифта выбирается по своему усмотрению.

Дата письма

Дата

Немецкий язык

Учебный текст, звучащий или письменный, является центральным звеном любого занятия на любом этапе обучения.

Прежде чем начать работу над чтением текста.

Определите, с какой целью Вы читаете текст:

- а) чтобы понять общее содержание,
- б) чтобы перевести его,
- в) чтобы пересказать,
- г) чтобы найти необходимую информацию,
- д) чтобы прочитать вслух и т.д.

Различают несколько видов чтения:

а) Просмотровое чтение предполагает выяснение того, о чем идет речь. Этот вид чтения используют, если нужно получить общее представление об информации, содержащейся в тексте и решить, насколько она важна и интересна /например, при выборе статьи путем просмотра журнальных заголовков/.

б) Ознакомительное чтение предполагает выяснение не только того, что сообщается, но и о чем именно идет речь, не только, какие вопросы и проблемы затрагиваются, но и каким образом они решаются.

в) Поисковое чтение направлено на развитие умения находить в тексте элементы значимой информации /например, при поиске нужной информации по теме вашей курсовой или дипломной работы/.

г) Изучающее чтение ставит своей целью понять максимально точно всю содержащуюся в тексте информацию и запомнить ее для дальнейшего использования, в том числе и в устной речи.

При работе с текстом независимо от ее цели, соблюдайте следующую последовательность:

1. Выберите текст, который будете читать. Ознакомьтесь с его названием, комментариями к тексту.
2. Просмотрите текст или страницу, отмечая при этом знакомые вам явления и новые. Определите, о чем идет речь в тексте.
3. Прочитайте текст еще раз последовательно абзац за абзацем.
4. При необходимости используйте словари, грамматические справочники, список устойчивых словосочетаний и фразеологических оборотов.
5. Незнакомые слова, а также все непонятные языковые явления выписывайте в тетрадь.

6. Изложите содержание текста в требуемой форме (перевод, реферат и т.д.). В случае необходимости, пользуясь записями, подкорректируйте те места, которые не очень понятно изложены Вами на русском языке. Помните, что правильный перевод иностранного текста заключается в возможно более точной передаче его содержания в соответствии с правилами и нормами русского языка.

Как работать над переводом текста:

1. Прочитайте сначала всю статью, чтобы понять ее общее содержание и определить, о чем идет речь в статье.
2. Приступайте к переводу. Перевод и лексико-грамматический анализ неотделимы друг от друга.

3. При переводе текста переводите последовательно одно предложение за другим. Не выписывайте все незнакомые слова подряд из всего текста сразу и не ищите их перевод в словаре в отрыве от текста. Помните, что при переводе нужно работать параллельно с текстом и словарем, выписывая при этом все новое в тетрадь.

4. На начальной ступени обучения переводу можно прибегнуть к так называемому буквальному /подстрочному/ переводу. Но буквальный перевод ни в коем случае не должен стать самоцелью, он может быть только «мостиком» к правильному переводу. Буквальный перевод очень часто ведет к неточности в передаче мысли, поэтому перестройте порядок слов переведенного предложения в соответствии с требованиями строя и стиля родной речи. Замените не совсем понятные сочетания другими.

Ср.: Er zeigt Interesse an diese Ausstellung.

Обработанный перевод: Он проявляет интерес к этой выставке.

5. При чтении работайте со словарем, списком фразеологических оборотов, грамматическим справочником.

6. Прочитайте перевод текста. Убедитесь, что он звучит четко и понятно на родном языке.

Как пересказывать текст:

- Прочитайте текст несколько раз. Пересказывать текст возможно только в том случае, если он вам понятен.
- Подумайте о том, что в тексте является главным, необходимым для пересказа.
- Составьте план пересказа в виде тезисных изречений или вопросов к тексту.
- К каждому пункту плана подберите из текста необходимые слова и выражения. Сложные предложения сокращайте и делайте более легкими.
- Перескажите текст сначала с опорой на записи, затем повторите рассказ, не пользуясь ими.

Как учить слова:

1. Уясните значение и особенности употребления слова, которое нужно запомнить.

Например: öffnen – открывать / дверь, окно, книгу, глаза/
entdecken – открывать /страну, элемент/, делать научное открытие

2. Обращайте внимание на знакомые элементы в слове.

Например: arbeits-los / «los» соответствует русской приставке «без»
безработный.

Вспомните другие знакомые слова с этим корнем: dieArbeit, arbeiten,
der Arbeiter

3. Запоминайте управление слова, т.е. в каком предлоге или с каким падежом оно употребляется.

Например: sich interessieren für Akk/ интересоваться кем-либо, чем-либо/.

4. Учите:

- существительные в единственном и множественном числе: der Wettkampf – die Wettkämpfe,

- глагол – в трех основных формах: kommen – kam – gekommen

5. Составляйте с новыми словами несложные предложения, опираясь на образцы.

6. При заучивании новых слов используйте все виды памяти (зрительную, слуховую), поэтому повторяйте слова несколько раз вслух; записывайте новые слова в тетрадь.

7. Повторяйте выученные слова через 24 часа, через 2-3 дня.

Студент должен уметь определять принадлежность слова к той или иной части речи, следуя следующим характеристикам:

СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ

1) Начальная форма существительного – именительный падеж (именно в этой форме

существительные указаны в словаре);

2) Род, число, падеж;

3) Тип склонения;

4) Синтаксические функции в предложении (подлежащее, дополнение и т.д.).

ПРИЛАГАТЕЛЬНОЕ

1) Начальная форма – положительная степень (в этой форме прилагательные указаны в словаре);

2) Полная или краткая форма;

3) Степень сравнения (положительная, сравнительная, превосходная);

4) Тип склонения;

5) Род, число, падеж;

6) Синтаксическая функция (определение, составная часть именного глагольного сказуемого).

МЕСТОИМЕНИЕ

1) Начальная форма;

2) Разряд по значению (личное, притяжательное, указательное, безличное и т.д.);

3) Род, число, падеж;

4) Синтаксическая функция в предложении.

НАРЕЧИЕ

1) Вид наречия;

2) Степень сравнения (положительная, сравнительная, превосходная);

3) Синтаксическая функция в предложении.

ГЛАГОЛ

1) Начальная форма – инфинитив (в данной форме глагол указан в словаре);

2) Тип спряжения (слабый, сильный, неправильный);

3) Основные формы (V1, V2, V3);

4) Временная форма, число, лицо;

5) Наклонение.

6) Залог

ПРИЧАСТИЕ

3) Причастие I или причастие II;

4) Функция в предложении (определение, обстоятельство, часть составного глагольного сказуемого).

Анализируя предложение, студент должен уметь давать характеристику:

а) простого предложения (распространенное или нераспространенное, личное или безличное, повествовательное, восклицательное или вопросительное, порядок слов – прямой/обратный);

б) сложного (сложносочиненное или сложноподчиненное, союзное или бессоюзное, виды придаточных предложений в сложноподчиненном предложении, порядок слов в предложении).

Порядок перевода предложения:

1. Определите тип предложения:

- Простое;
- Сложное

- сложносочиненное (бессоюзное или соединяется сочинительными союзами);

- сложноподчиненное (соединяется подчинительными союзами или бессоюзное с придаточным условия)

Признаки сложного предложения:

- наличие запятой;
- сочинительный/подчинительный союз или его отсутствие;
- грамматическая основа (подлежащее, сказуемое) в каждой части сложного предложения.

2. Если предложение сложное, разбейте его на простые предложения. Главную часть (простое предложение) переведите отдельно, а затем соедините с частями предложения союзами или союзными словами, если таковые имеются.

3. Определите в предложении грамматическую основу (подлежащее, сказуемое).

Ознакомьтесь со схемами порядка слов:

Простое повествовательное предложение

а) прямой порядок слов:

----- = ===== - - - - - ===== .

б) обратный порядок слов:

--- (1) =====

Простое вопросительное предложение

а) без вопросительного слова (общий вопрос):

===== - - - - - ===== ?

б) с вопросительным словом (специальный вопрос):

===== - - - - - ===== ?

Сложноподчиненное предложение

а) главное

придаточное

a) ----- ===== - - - - - ===== ,
 б) - - (1) ===== - - - - - ===== ,

б) придаточное

главное

○ ----- = = = = = ,

===== - - - - - =====.

в) главное

придаточное

главное

Diagram illustrating the transformation of a 2x2 grid of numbers:

Initial grid (left):

a) 1	2
б) 5	6

Transformed grid (right):

a) 4	3
б) 8	7

Arrows indicate the transformation from the initial grid to the transformed grid.

Условные обозначения:

_____ - подлежащее (группа подлежащего)

===== - сказуемое

- - - - - - - второстепенные члены предложения (дополнения, обстоятельства)

- союзы, союзные слова, местоименные наречия

 \wedge

- **вопросительное слово**

- 1) Переведите сначала сказуемое, предварительно проанализировав его, т.к. его легче всего «обнаружить» по местоположению в предложении.
- 2) Переведите подлежащее, т.к. оно также имеет «закрепленное» за ним место в предложении.
- 3) Согласовав подлежащее и сказуемое, переходите к лексическому и грамматическому анализу второстепенных членов предложения.
- 4) Прежде чем искать слово в словаре, определите, к какой части речи оно принадлежит, а также элементы слова / приставки, суффиксы, окончания и т.д./.
- 5) Используйте весь «арсенал» грамматических знаний.
- 6) Прочитайте предложение несколько раз. Оно должно быть понятным, четко выражать мысль и соответствовать литературным нормам русского языка.

Анализ сказуемого:

Как показывает опыт, наибольшую трудность при переводе предложения вызывает анализ сказуемого и, соответственно, его перевод на русский язык.

Предлагаем следующий порядок разбора глагольного сказуемого:

Diese Übung sollte vielmals wiederholt werden.

8. Найдите сказуемое /см. схемы/
sollte ... wiederholt werden
9. Определите, к какой из трех групп относятся все глаголы, входящие в состав глагольного сказуемого.

<p>I. Модальные глаголы</p>	<p>dürfen - долженствовать sollen - долженствовать können - мочь, уметь wollen - хотеть, желать mögen - желать, любить</p>	<p>переводятся</p>	<p>sollte– модальный глагол</p>
<p>II. Вспомогательные глаголы</p>	<p>haben - иметь sein - быть werden- становиться, стать,</p>	<p>• Не переводятся при наличии в составе сказуемого</p>	<p>werden– вспомогательный</p>

		основного глагола • Переводятся в функции основного глагола	глагол
III. Основные глаголы	все остальные	переводятся	wiederh olt – основной глагол

10. Определите, в какой из трех основных форм стоят модальные и основные глаголы:

V₁ – Infinitiv

V₂ – Imperfekt

V₃ – Partizip II

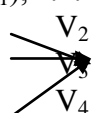
(неопределенная
форма)

или данные глаголы могут стоять в форме Präsens – V₄

Запомните признаки каждой формы:

V₁ – начальная (словарная форма)	V₂ -Imperfekt	V₃ -Partizip II
- окончание – en	- суффикс – te - измененная основа глагола - вторая позиция в простом предложении или последняя в придаточной части sollte – V ₂	-приставка ge- /иногда отсутствует/ - суффиксы –t или –en - измененная основа wiederholt – V ₃

11. Если глагол стоит в V₂, V₃ или V₄, определите его инфинитивную форму (V₁), т.к. именно в этой форме все глаголы стоят в словаре.



V₁

sollte → sollen

wiederholt → wiederholen

В зависимости от глагольной формы, выполните некоторые из следующих приемов:

а) измените любое другое окончание на окончание –en или прибавьте его к основе, если окончание отсутствует;

б) отбросьте суффиксы –te / признак формы V₂/;

в) отбросьте приставку ge- /признак формы V₃/, у глаголов с отделяемыми приставками ge- может оказаться «внутри» слова, между отделяемой приставкой и основой.

• Некоторые глаголы изначально имеют эту приставку в инфинитивной форме, поэтому проверьте значение глагола, от которого образована форма

Ср: V₃ – gehört → V₁ – hören – слушать

V₁ – gehören – принадлежать

г) измените, если необходимо, корневую гласную / у сильных глаголов/ с помощью таблицы «Основные формы глаголов сильного спряжения», которую найдете в словаре или в любом грамматическом справочнике.

д) отделяемую приставку, если она стоит в конце предложения, необходимо присоединить к началу слова.

12. После того, как восстановили инфинитивную форму глагола, переведите его на русский язык.

13. Глагол имеет категории времени, залога, наклонения и т.п. Поэтому вернитесь еще раз к сказуемому, определите, что входит в его состав (наличие основных, вспомогательных, модальных глаголов и их форму). В зависимости от грамматической конструкции выявите время, залог, наклонение.

sollte wiederholt werden

(модальный глагол + Partizip II (V₃) + werden = Infinitiv Passiv Imperfekt)

14. Найдите подлежащее и «подредактируйте» переведенный на русский язык глагол в соответствии с нормами русского языка.

Die Übung sollte vielmal wiederholt werden. Упражнение следовало (нужно было) повторить несколько раз.

Bewerbungsschreiben

Von:

Frau Marina Lukina

ul. Otradnaja 7

RF-134219 Moskau

Tel.: _____

E-Mail: _____

10.04.200__

An:

Swissôtel Düsseldorf

Personalabteilung

D-12345 Düsseldorf

Tel.: _____

E-Mail: _____

Bewerbung um ein Fachpraktikum im Sommer 200__

Sehr geehrte Damen und Herren,

hermit bewerbe ich mich um ein Praktikum vom 1. Juli bis 30. August 200... in Ihrer Firma. Ich studiere an der Fachhochschule für Tourismus und ~~St~~ellerie in Moskau im vi erten Studienjahr.

Ich spreche gut Deutsch, Englisch ist meine zweite Fremdsprache, Französisch die dritte.

Voriges Jahr habe ich in den Sommerferien Praktikum im S~~w~~ôtel Moskau gemacht.

Dabei machte ich auch erste Erfahrungen in allen Servicebereichen.

Ich bin selbständig und verantwortlich. Neuen Sachverhalten gegenüber bin ich sehr aufgeschlossen.

Während meines Praktikums wurde ich gerne in einem Team arbeiten, das sich mit der deutschen Unternehmenskultur im Hotelwesen befasst.

Über eine positive Antwort würde ich mich sehr freuen und stehe Ihnen für weitere Informationen jederzeit zur Verfügung.

Besten Dank im Voraus für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichem Gruß

Marina Lukina (Unterschrift)

Marina Lukina

A n l a g e : Lebenslauf mit Lichtbild (1 Seite)

Benachrichtigungsschreiben

Frau Dagmar Konz
 Swissôtel Düsseldorf
 Personalabteilung
 D-12345 Düsseldorf
 Tel.: _____
 E-Mail : _____
 27.04.200__
 Frau Marina Lukina
 ul. Otradnaja 7
 RF-134219 Moskau
 Tel.: _____
 E-Mail: _____

Antwort auf Ihr Bewerbungsschreiben vom 10.04.200__

Sehr geehrte Frau Lukina,

Wir freuen uns, dass Ihre Bewerbung um ein Praktikum in ~~in~~ **Swissôtel Düsseldorf** erfolgreich war.

Wir erwarten Sie am 1. Juli 200..., um 8.00 Uhr in der Personalabteilung. Dort erledigen wir alle notwendigen Formalitäten. Bitte melden Sie sich beim Pförtner am Haupttor und legen Sie dieses Schreiben vor.

Von Beginn Ihrer Tätigkeit im ~~Swissôtel~~ **Swissôtel** weist Sie die zuständige Personalleiterin, Frau Schmollinger, kurz in den Betrieb ein. Genauere Informationen bekommen Sie bei unserem nächsten Erweisungsseminar für neue Mitarbeiter im April auf unserer Web-Seite.

Die Einzelheiten Ihrer Anreise und Unterkunft regeln Sie bitte mit dem zuständigen Kollegen in Ihrer Fachhochschule. Bitte vergessen Sie nicht Ihre Aufenthaltsgenehmigung und Arbeitserlaubnis sowie ein Passfoto für den Firmenausweis.

Mit freundlichem Gruß

Dagmar Konz

Dagmar Konz
 Personalabteilung

Texterläuterung

ggf.=gebenenfalls - при необходимости, в случае необходимости

hiermit - этим, настоящим

Swissôtel [sviso 'tɛ l] название отеля

das Lichtbild = das Foto - фотография

neuen Sachverhalten gegenüber aufgeschlossen sein - интересоваться новыми делами (обстоятельствами), быть открытым для новых дел (обстоятельств)

in den Betrieb einweisen - вводить в курс дела

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса: для проведения занятий используются

специально оборудованные аудитории с мультимедийным проектором, интерактивной доской (для демонстрации учебных видеороликов), лингафонный компьютерный класс для формирования навыков аудирования и говорения; для проведения контроля используются компьютерный вариант «TESTOR», система «Интернет-тренажер», которые дают возможность не только оценить уровень подготовленности по той или иной лексико-грамматической теме, но и провести анализ ошибок; для развития навыков чтения и перевода используются различные бумажные и электронные носители.

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

- для самостоятельной работы студенты могут пользоваться специально оборудованной аудиторией с мультимедийным проектором, интерактивной доской; лингафонным компьютерным классом для формирования навыков как устной, так и письменной коммуникации (Аудиокурсы: Английский язык для студентов. mp 3. Английский язык экспресс-курс. - mp 3. Bridge to English (лингафонный курс английского языка).

- для проведения самоконтроля используются компьютерный вариант «TESTOR», система «Интернет-тренажер», которые дают возможность не только оценить уровень подготовленности по той или иной лексико-грамматической теме, но и провести анализ ошибок;

- для развития навыков чтения и перевода используются различные бумажные и электронные носители с аутентичными текстами, словари, информационные системы, электронные источники, электронно-библиотечные системы:

1. ЭБС IQ lib – www.iqlib.ru
2. ЭБС издательства «Лань» - <http://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотека МГАФК – www.lib.mgafk.ru
4. Электронная библиотека Университета им. П.Ф. Лесгафта - <http://lib.lesgaft.spb.ru/MarcWeb2/Default.asp>
5. Система «Отраслевая библиотека по физической культуре и спорту» - www.lib.sportedu.ru
<http://deu.1september.ru/>

3.45. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Финансы и инвестиции в сфере сервиса» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и - социально-культурный сервис*

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Бескровная В.А., д.э.н., доцент, профессор кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>основных категорий финансов и инвестирования, финансовых законов и закономерностей, действующих в социально-культурной сфере;</p> <p>сущности и содержания финансово-инвестиционных процессов, методик анализа их последствий применительно к результатам деятельности предприятия сервиса;</p> <p>основ планирования финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом рыночных факторов;</p> <p>видов и форм контроля на предприятиях социально-культурной сферы;</p> <p>основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОК-2</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-10, ПК-12</p> <p>ПК-14</p>
Умений:	<p>применять на практике методы и модели финансов, а также основные методики финансового анализа для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере;</p> <p>самостоятельно разрабатывать финансовые планы хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом рыночных факторов;</p> <p>осуществлять контроль и оценку последствий финансово-инвестиционных решений в сфере сервиса;</p> <p>осуществлять оценку реальной финансовой ситуации, диагностировать бизнес предприятия с позиции его процессов и результатов деятельности;</p> <p>проводить финансовый анализ деятельности сервисного предприятия; строить на его основе финансовую и инвестиционную политику.</p>	<p>ОК-2, ПК-14</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-10, ПК-12</p> <p>ПК-10</p> <p>ПК-14</p>
Навыко в и/или опыта деятельности:	<p>анализа финансового функционирования и инвестиционной деятельности сервисного предприятия,</p> <p>планирования финансово-инвестиционной деятельности сервисного предприятия с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги;</p> <p>диагностики бизнеса в сфере сервиса.</p>	<p>ОК-2, ПК-14</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-10, ПК-12</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе (7 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: *математика, социально-культурная деятельность, экономика, экономика социально-культурного сервиса.*

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		50							50	
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		20							20	
<i>Семинары</i>		30							30	
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		ЭКЗ							ЭКЗ	
Самостоятельная работа студента		58							58	
Общая трудоемкость	часы	108							108	
	зачетные единицы	3							3	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Сущность, содержание и роль финансов в экономической системе	2	2	4	8
2	Финансовая система, финансовая политика.	2	2	6	10

	Финансовый рынок				
3	Налоги и налоговая система РФ	2	4	6	12
4	Бюджетная система и бюджетное устройство РФ	2	2	6	10
5	Финансы сервисного предприятия. Состав и источники финансовых ресурсов	4	4	10	18
6	Сущность инвестиций. Оценка эффективности и риска инвестиционных проектов. Инвестиционная политика сервисного предприятия	4	6	10	20
7	Финансовые показатели деятельности сервисного предприятия	2	6	6	14
8	Финансовое планирование, прогнозирование и контроль на предприятиях сервиса	2	4	10	16
ИТОГО (в часах)		20	30	58	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

- 1) Формирование и перспективы развития финансового рынка, его структура
- 2) Состав и структура расходов федерального бюджета РФ
- 3) Состав и структура доходов федерального бюджета РФ
- 4) Научно-технический прогресс и финансы
- 5) Трансформация финансовых категорий в деятельности предприятий
- 6) Особенности финансов непроизводственной сферы
- 7) Оборотные средства предприятий
- 8) Организация инвестиционного проектирования
- 9) Оценка эффективности инвестиционных проектов
- 10) Взаимосвязь финансового плана организации с другими разделами бизнес-плана.
- 11) Концепции финансового планирования выбора между риском и доходностью.
- 12) Основные финансовые показатели деятельности и развития организации.
- 13) Показатели, критерии и условия принятия оптимальных управленческих решений при финансовом планировании.
- 14) Современные методы финансового планирования.
- 15) Методы математического моделирования, используемые в процессе финансового планирования.
- 16) Современная информационная база для расчета плановых финансовых показателей.
- 17) Финансовое прогнозирование, его принципы и основные методики определения потребности в дополнительном внешнем финансировании.
- 18) Долгосрочные и краткосрочные аспекты финансового планирования организации.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Планируется купить дом стоимостью 250 тыс.руб., ежегодные поступления равны 30 тыс.рублей. Текущие платежи 9,5 тыс.руб., остаточная стоимость 210 тыс.рублей. Горизонт расчета - 5 лет, норма дисконта равна 5% и 8%. Какова внутренняя норма доходности этой инвестиции?

2. Выбрать наиболее эффективный вариант осуществления капитальных вложений в объект при одинаковом объеме производства. Объект строится 5 лет. Сумма капитальных вложений по 1 варианту 100 д.е., по второму – 180 д.е. Срок службы объекта – 5 лет. Годовая себестоимость эксплуатации объекта (без учета амортизации объекта) по 1 варианту 31 д.е., по второму – 6,02 д.е. $E=10\%$. Распределение капитальных вложений по годам строительства следующее:

Вариант	Года				
	1	2	3	4	5
1	0	0	0	5	5
2	0	0	5	0	5

Определите доходность финансового актива и сделайте вывод о целесообразности вложения, если у компании имеется альтернативный вариант вложения под 13% годовых. Доходность по государственным ценным бумагам – 8%, доходность на рынке в среднем – 5%, бета финансового актива – 1,9.

Портфель инвестора состоит из ценных бумаг со следующими характеристиками:

Актив	Общая рыночная стоимость, руб.	Бетта – коэффициент
А	50000	0,2
Б	10000	1,9
В	25000	1,1
Г	8000	1,3
Д	7000	1,7

Рассчитайте бетта –коэффициент портфеля. Определите рыночную стоимость облигации со сроком, обращения 10 лет, с номиналом 1000 руб. и купонной ставкой 10%. Требуемая норма доходности – 15%.

5. Портфель инвестора состоит из 300 000 акций компании «Нефть», 500 000 акций компании «Газ» и 1 500 000 акций компании «Уголь». Текущие рыночные цены соответственно 200; 500 и 750 руб. Рассчитайте структуру портфеля и степень его риска, если β - коэффициенты соответственно равны 1,2; 3,5; 3,1. Сделайте выводы.

6. Сделайте оценку капитальных активов по следующим данным: норма прибыли по безрисковым инвестициям - 8%, β -коэффициент актива - 1,2, уровень дохода всего рынка - 14%.

7. Определите наиболее эффективный вариант вложения для организации, если цена её капитала 15%. Вложение средств осуществляется в первый год реализации проекта, поступления начиная со второго в течение пяти лет.

(тыс.руб.)

Вариант	Инвестиции	Чистые поступления	Внутренняя норма доходности
А	20 000	8 000	15 %
Б	25 000	10 000	16%

8. Определите оптимальный бюджет капвложений при следующих данных. Организация может привлечь капитала в объеме 28000 тыс. руб. с ценой капитала (WACC) 11,6 %, свыше этого объема с ценой (WACC) -13,8 %. Организация рассматривает возможность реализации следующих инвестиционных проектов:

Проект	Потребность в инвестициях, тыс. руб.	IRR, %
А	15 000	14,3
Б	8 000	12,3
В	13 000	10,2

Г	20 000	11,6
---	--------	------

9. В организации, не имеющей заемных источников средств, цена капитала составляет 10%. Если организация эмитирует 8% долговые обязательства, цена собственного капитала изменится в связи с повышением рискованности структуры источников средств. Следуя положениям теории Модильяни-Миллера, исчислите цену собственного капитала организации при следующей структуре источника средств:

Источник капитала	1 вариант	2 вариант	3 вариант
Собственный капитал	80%	60%	20%
Заемный капитал	20%	40%	80%

Рассчитайте значение средневзвешенной цены капитала (WACC) для каждого варианта. Повторите расчеты при условии, что налог на прибыль-33%.

10. Определите чистый дисконтированный доход для проекта А на 4 год реализации проекта, обозначенного следующим потоком платежей

Г од	Результат, тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
0	-	25 000
1	-	13 000
2	10 000	9 000
3	20 000	-
4	30 000	-

Ставка дисконтирования проекта -15%. Сделайте вывод о принятии проекта.

11. Определите срок окупаемости проекта со следующим потоком платежей:

Г од	Результат, тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
1	-	20 000
2	-	10 500
3	30 000	2 500
4	20 000	
5	10 000	
6	10 000	

12. Чему равен индекс дохода инвестиционного проекта, при ставке дисконтирования - 15%, кап вложениями 10000 у.е и потоком платежей:

Г од	Результат, у.е.	Текущие затраты, у.е.
0	-	10 200
1	-	30 500
2	10 600	2 000
3	20 000	-
4	50 000	-

13. Объем инвестиционных возможностей компании ограничен 90000 долл. Имеется возможность выбора из следующих шести проектов:

Проект	Объем инвестиций	NPV	IRR
A	-30000	2822	13.6%
B	-20000	2562	19.4%
C	-50000	3214	12.5%
D	-10000	2679	21.9%
E	-20000	909	15.0%
F	-40000	4509	15.6%

Предполагаемая стоимость капитала 10%. Сформируйте оптимальный портфель по критериям: (а) NPV; (б) IRR; (б) PI

14. Выберите инвестиционный проект по критерию NPV

Год	Денежный поток			
	Проек т 1	Проек т 2	Проек т 3	Проек т 4
0	- 10000	- 13000	- 10000	-6000
1	6000	8000	5000	5000
2	6000	8000	5000	2000
3	2000	1000	5000	2000

Примерная тематика рефератов

- 1) Финансовое планирование и прогнозирование.
- 2) Виды планов, содержание и последовательность их разработки.
- 3) Основные финансовые показатели в системе бизнес-планирования.
- 4) Финансовое планирование в системе бюджетирования текущей деятельности.
- 5) Процедуры, применяемые к предприятиям должникам.
- 6) Внешний и внутренний анализ неплатежеспособного предприятия.
- 7) Современные концепции финансовой политики
- 8) Проблемы финансовой политики развитых стран мира
- 9) Роль управленческих структур в современной финансовой ситуации в России
- 10) Перспективы финансовой политики России
- 11) Подоходное и поимущественное налогообложение в развитых странах мира
- 12) Бюджет города Великие Луки: приоритеты и тенденции
- 13) Экономические внебюджетные фонды: задачи, функции, примеры функционирования
- 14) Роль профессионала в решении финансовых проблем современного бизнеса
- 15) Финансовые методы регулирования производственных процессов
- 16) Тактические и стратегические инвестиционные решения – как учет фактора времени
- 17) Инвестиционные институты России: функционирование и проблемы
- 18) Иностранные инвестиции в России
- 19) Портфельные инвестиции
- 20) Малые предприятия и их роль в экономике страны
- 21) Роль бизнес-плана в функционировании предприятия (на конкретном примере)
- 22) История развития финансового контроля в России или зарубежной стране
- 23) Сотрудничество российских предприятий и зарубежными компаниями (на конкретном примере)
- 24) Внешнеторговая деятельность российских компаний
- 25) Таможенная политика России в современных условиях

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
-------------	--

OK-2	<p>Математика – 1-4 семестр Маркетинг в сервисе– 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Экономика – 3 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр Статистика в профессиональной деятельности– 5-6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр (а) Электронная торговля – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр Риски и страхование в сервисе - 7 семестр (а) Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр (а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр (а) Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-2	<p>Основы социального государства - 5 семестр; Менеджмент в сервисе -4 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Экономика - 3 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом -6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности -7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.</p>
ПК-10	Математика - 1,2,4 семестр;

	<p>Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 6,5 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр</p>
<i>ПК-12</i>	<p>Математика – 1-4 семестры Информатика – 1, 2, 3 семестры Сервисная деятельность – 5 семестр Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр Менеджмент в сервисе– 4 семестр Основы предпринимательской деятельности– 1-2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация- 6 семестр Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры Статистика в профессиональной деятельности – 5, 6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр Технологические основы социокультурного сервиса - 5, 6 семестры Технологический практикум – 3 семестр Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр (а) Электронная торговля– 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр (а) Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр Технологии и организация развлечений - 8 семестр (а) Гостиничный бизнес– 8 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр (а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр (а) Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр</p>

	Преддипломная практика - 8 семестр
<i>ПК-14</i>	<p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр;</p> <p>Экономика – 3 семестр;</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестр;</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр;</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр;</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр;</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр;</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр;</p> <p>Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр;</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестр;</p> <p>Преддипломная практика – 8 семестр.</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
<i>ОК-2</i>	знания: основных категорий финансов и инвестирования, финансовых законов и закономерностей, действующих в социально-культурной сфере; сущности и содержания финансово-инвестиционных процессов, методик	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основную терминологию и базовые законы и закономерности финансов и инвестиций социально-культурной сфере; сущность финансово-инвестиционных процессов, методик анализа результатов деятельности предприятий сервиса;</p> <p><i>умеет</i> применять базовые методы и модели финансов, финансового анализа для оценки результатов деятельности в сфере сервиса;</p> <p><i>владеет</i> простейшими методами анализа финансового функционирования и инвестиционной деятельности сервисного предприятия</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> понятия и категории финансовой науки, основные законы и концепции финансов и инвестиций в социально-культурной сфере; сущность и основные модели финансово-инвестиционных процессов,</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе;</i></p>

	<p>анализа их последствий применительно к результатам деятельности предприятия сервиса;</p> <p><i>умения:</i> применять на практике методы и модели финансов, а также основные методики финансового анализа для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере;</p> <p><i>навыки:</i> анализа финансового функционирования и инвестиционной деятельности сервисного предприятия</p>	<p>методик анализа результатов деятельности предприятий сервиса;</p> <p><i>умеет</i> применять основные методы и модели финансов, финансового анализа для оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере;</p> <p><i>владеет</i> основными методами и алгоритмами анализа финансового функционирования и инвестиционной деятельности сервисного предприятия.</p>	<p><i>собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> широкий спектр понятий и категорий финансовой науки, законы, закономерности, концепции финансов и инвестиций социально-культурной сфере; сущность и содержание финансово-инвестиционных процессов, методик анализа результатов деятельности предприятий сервиса;</p> <p><i>умеет</i> применять современные методы и модели финансов, финансового анализа для оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере, ориентироваться в финансово-инвестиционной ситуации;</p> <p><i>владеет</i> широким спектром методов и технологий анализа финансового функционирования и инвестиционной деятельности сервисного предприятия в России и за рубежом.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
ПК-2	<p><i>знания:</i> основ планирования финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом рыночных факторов;</p> <p><i>умения:</i> самостоятельно разрабатывать финансовые планы хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основы планирования финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p><i>умеет</i> разрабатывать типовые финансовые, оценивать воздействие основных параметров изменения конъюнктуры рынка на финансовую ситуацию и результаты деятельности</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического</i></p>

	<p>рыночных факторов; осуществлять оценку реальной финансовой ситуации, диагностировать бизнес предприятия с позиции его процессов и результатов деятельности; <i>навыки:</i> планирования финансово-инвестиционной деятельности сервисного предприятия с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги.</p>	<p>предприятия сервиса; <i>владеет</i> простейшими методами планирования финансово-инвестиционной деятельности сервисного предприятия с учетом рыночных факторов.</p>	<p>задания; <i>письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> сущность и основные принципы планирования финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; умеет разрабатывать финансовые планы хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом рыночных факторов; осуществлять оценку реальной финансовой ситуации, диагностировать бизнес предприятия с позиции его процессов и результатов деятельности; <i>владеет</i> основными методами планирования финансово-инвестиционной деятельности сервисного предприятия с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> теоретические основы и содержание деятельности по планированию финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; умеет разрабатывать комплекс финансовых планов хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений факторов рыночной среды; осуществлять детальную оценку финансовой ситуации, диагностировать бизнес предприятия с позиции его процессов и результатов деятельности; <i>владеет</i> широким спектром методов планирования финансово-инвестиционной деятельности сервисного</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</i></p>

		предприятия с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги.	
ПК-10	<p>знания: видов и форм контроля на предприятиях социально-культурной сферы;</p> <p>умения: осуществлять контроль и оценку последствий финансово-инвестиционных решений в сфере сервиса; осуществлять оценку реальной финансовой ситуации, диагностировать бизнес предприятия с позиции его процессов и результатов деятельности;</p> <p>навыки: диагностики бизнеса в сфере сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает сущность контроля, его видов и форм в социально-культурной сфере; умеет осуществлять контроль, оценку финансово-инвестиционной ситуации и диагностику объектов социально-культурной деятельности с позиции процессов и результатов деятельности; владеет простейшими методами диагностики бизнеса в сфере сервиса.</p>	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает сущность, основные принципы, разнообразие видов и форм контроля в социально-культурной деятельности; умеет осуществлять контроль, оценку и прогнозирование финансово-инвестиционной ситуации, диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе современных технологий; владеет основными методами диагностики бизнеса в сфере сервиса.</p>	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен
		<p>Высокий уровень (отлично): знает теоретические основы, классификации и содержание деятельности по контролю в социально-культурной сфере; умеет осуществлять контроль, оценку и прогнозирование финансово-инвестиционной ситуации, диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе научных концепций; владеет широким спектром</p>	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического

		методов диагностики бизнеса в сфере сервиса.	задания; письменная контрольная работа; экзамен
ПК-12	<p>знания: видов и форм контроля на предприятиях социально-культурной сферы;</p> <p>умения: осуществлять контроль и оценку последствий финансово-инвестиционных решений в сфере сервиса;</p> <p>навыки: диагностики бизнеса в сфере сервиса.</p>	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает сущность контроля, его видов и форм в социально-культурной сфере; умеет осуществлять контроль и оценку финансово-инвестиционной ситуации в сфере сервиса; владеет простейшими методами диагностики бизнеса в сфере сервиса.	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен
		Продвинутый уровень (хорошо): знает сущность, основные принципы, разнообразие видов и форм контроля в социально-культурной деятельности; умеет осуществлять контроль, оценку и прогнозирование финансово-инвестиционной ситуации в сфере сервиса; владеет основными методами диагностики бизнеса в сфере сервиса.	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен
		Высокий уровень (отлично): знает теоретические основы, классификации и содержание деятельности по контролю в социально-культурной сфере; умеет осуществлять контроль, оценку и прогнозирование финансово-инвестиционной ситуации в сфере сервиса на основе научных концепций; владеет широким спектром методов диагностики бизнеса в сфере сервиса.	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического

			задания; письменная контрольная работа; экзамен
ПК-14	<p><i>знания:</i> основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p><i>умения:</i> применять на практике методы и модели финансов, а также основные методики финансового анализа для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; проводить финансовый анализ деятельности сервисного предприятия; строить на его основе финансовую и инвестиционную политику;</p> <p><i>навыки:</i> анализа финансового функционирования и инвестиционной деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; <i>умеет</i> применять базовые методы и модели финансов, финансового анализа для оценки результатов деятельности в сфере сервиса и построения на его основе финансовой и инвестиционной политики; <i>владеет</i> простейшими методами анализа финансового функционирования и инвестиционной деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; <i>умеет</i> применять основные методы и модели финансов, финансового анализа для оценки результатов деятельности в сфере сервиса; строить на его основе финансовую и инвестиционную политику; <i>владеет</i> основными методами и алгоритмами анализа финансового функционирования и инвестиционной деятельности сервисного предприятия</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> научные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях изменяющейся среды; <i>умеет</i> применять современные методы и модели финансов,</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе;</p>

	<p>финансового анализа для оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере, ориентироваться в финансово-инвестиционной ситуации и формировать финансовую и инвестиционную политику; владеет широким спектром методов и технологий анализа финансового функционирования и инвестиционной деятельности сервисного предприятия в России и за рубежом.</p>	<p>собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; экзамен</p>
--	---	---

Перечень вопросов к экзамену

1. Содержание и место финансов в современной экономической системе
2. Роль финансов в расширенном воспроизводстве. Взаимосвязь финансов с другими экономическими категориями
3. Проявление сущности финансов через выполняемые функции
4. Финансовые ресурсы как материальное содержание финансов
5. Сущность и содержание финансовой системы. Финансовая система Российской Федерации
6. Характеристика финансов предприятий, учреждений и организаций
7. Понятие и участники финансового рынка. Особенности финансового рынка России
8. Финансовый аспект формирования основных и оборотных средств предприятий
9. Сущность, содержание и функции финансовой политики. Анализ финансовой политики России на современном этапе
10. Объект и субъект управления финансами. Функциональные элементы и сферы управления финансами
11. Содержание и методы финансового планирования
12. Распределение прибыли предприятий: финансовый аспект
13. Основы организации финансового контроля. Виды финансового контроля
14. Особенности финансов коммерческих предприятий
15. Экономическая сущность налогов. Функции и основные принципы налогообложения
16. Элементы налоговой системы, их место в налогообложении
17. Классификация налогов
18. Прямые и косвенные налоги в налоговой системе России
19. Налоговая система и налоговая политика. Особенности в Российской Федерации
20. Сущность бюджета, его место в экономической политике государства
21. Бюджетная система и ее структура в России
22. Бюджетный процесс в Российской Федерации: этапы и их содержание
23. Сущность и содержание бюджетных доходов и расходов
24. Сущность, функции и специфика государственных внебюджетных фондов
25. Финансовый аспект формирования основных и оборотных средств предприятий
26. Формирование и использование денежных накоплений предприятий
27. Основные принципы финансирования и кредитования капитальных вложений
28. Инвестиционный анализ и управление инвестициями.

29. Оценка эффективности и риска инвестиционных проектов.
30. Формирование бюджета капиталовложений.
31. Методы финансирования.
32. Финансовая стратегия.
33. Методы прогнозирования основных финансовых показателей.
34. Прогнозирование на основе пропорциональных зависимостей.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

- 1) Оценка имущественного положения по предложенным данным бухгалтерской отчетности сервисного предприятия
- 2) Оценка ликвидности по предложенным данным бухгалтерской отчетности сервисного предприятия
- 3) Оценка финансовой устойчивости по предложенным данным бухгалтерской отчетности сервисного предприятия
- 4) Оценка деловой активности по предложенным данным бухгалтерской отчетности сервисного предприятия
- 5) Оценка рентабельности по предложенным данным бухгалтерской отчетности сервисного предприятия

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

- 1) Финансы, денежное обращение и кредит : учеб. для бакалавров / ред. М.В. Романовский, О.В. Врублевская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИД Юрайт; Юрайт, 2014. - 714 с.
- 2) Фридман, А.М. Финансы организации (предприятия) : учебник / А.М. Фридман. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2013. - 488 с.
- 3) Левченко, Т.П. Управление инвестиционной привлекательностью в туристско-рекреационной сфере : монография / Т.П. Левченко, В.А. Янюшкин, А.А. Рябцев. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 162 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

- 1) Смирнов, И.Ф. Финансы [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И.Ф. Смирнов, С.В. Жилин. - Электрон. дан. - СПб. : НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2014. - 214с. Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК.- Загл. с экрана.
- 2) Трошин, А.Н. Финансы и кредит : учебник / А.Н. Трошин, Т.Ю. Мазурина, В.И. Фомкина. - 2-е изд., доп. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 332 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- 1) <http://www.economy.gov.ru/minec/main/> - Министерство экономического развития РФ.
- 2) www.minfin.ru/ - Министерство финансов РФ.
- 3) <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики РФ
- 4) <http://stat.hse.ru/> - Статистический портал ГУ-ВШЭ.
- 5) <http://www.expert.ru> - Журнал «Эксперт»
- 6) URL: <http://www.vopresco.ru/> - Журнал «Вопросы экономики».

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обзор основной рекомендованной литературы

Финансы, денежное обращение и кредит : учеб. для бакалавров / ред. М.В. Романовский, О.В. Врублевская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИД Юрайт; Юрайт, 2014. - 714 с.

Авторы учебника обобщают последние достижения в теории и практике финансов, денежного обращения и кредита, изменения в современной финансовой и кредитной

политике России, теории и практике в области управления финансами хозяйствующих субъектов. В издании освещаются практически все основные вопросы, содержащиеся в действующих образовательных стандартах этих дисциплин с учетом их возможных изменений, обеспечивающих необходимый объем знаний для выпускников экономических вузов, обучающихся по специальностям: «Маркетинг и коммерция», «Управление персоналом», «Экономика труда», «Национальная экономика», «Статистика», «Экономическая теория». При подготовке данной книги авторы исходили также из того, что она станет базовым учебником для бакалавров по направлению «Экономика», за исключением профиля «Финансы и кредит». Учебник предназначен для студентов, аспирантов, преподавателей экономических специальностей вузов, а также для всех, кто интересуется современной экономикой.

Фридман, А.М. Финансы организации (предприятия) : учебник / А.М. Фридман. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2013. - 488 с.

В учебнике раскрываются финансовый механизм, политика и финансовые инструменты, охватывающие основные параметры функционирования хозяйственных субъектов. Главным содержанием книги является управление финансовыми ресурсами и источниками их формирования, финансовыми результатами деятельности предприятия. Значительное внимание уделяется методике комплексного анализа финансового состояния и многовариантным подходам экономического обоснования финансового плана организации. Для студентов экономических специальностей, руководителей и специалистов предприятий различных отраслей и сфер деятельности.

Левченко, Т.П. Управление инвестиционной привлекательностью в туристско-рекреационной сфере : монография / Т.П. Левченко, В.А. Янюшкин, А.А. Рябцев. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 162 с.

В монографии рассмотрены теоретические и финансово-экономические основы инвестиционной привлекательности. Показаны основные подходы к оценке инвестиционной привлекательности рекреационных районов. Определены тенденции развития инвестиционной деятельности рекреационных районов Краснодарского края. Сформулирован концептуальный подход к формированию механизма управления инвестиционной привлекательностью, предложена и обоснована система показателей оценки инвестиционной привлекательности рекреационного района. Книга предназначена для специалистов и руководителей организаций туристско-рекреационного комплекса, научных работников и преподавателей учебных заведений, студентов экономических вузов и слушателей курсов повышения квалификации.

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

В ходе лекционных занятий рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала. Обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Своевременное и качественное выполнение

самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы.

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Главное в правильной организации самостоятельной работы – планирование, задаваемое тематическими планами и последовательностью изучения экономических дисциплин. Известно, что в процессе обучения в ВУЗе удельный вес самостоятельной работы достаточно велик. Поэтому для студента крайне важно овладеть её правильной методикой.

Краткие рекомендации по тем видам самостоятельной работы, которые могут быть использованы при изучении данного курса. К таким видам относятся:

- работа над лекционным материалом;
- работа над учебными пособиями, монографиями, научной периодикой;
- изучение и конспектирование нормативного материала;
- подготовка к семинарам;
- написание рефератов;
- подготовка к зачету или экзамену.

Рассмотрим некоторые из них подробнее. Самостоятельная работа начинается до прихода студента на лекцию. Целесообразно использование «системы опережающего чтения», т.е. предварительного прочитывания лекционного материала, содержащегося в учебниках и учебных пособиях, закладывающего базу для более глубокого восприятия лекции. Работа над лекционным материалом включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом. Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, студент имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, студент большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделять поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции: прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установить логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя. При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и рекомендации. Работая над текстом лекции, необходимо иметь под рукой справочные издания: словарь-справочник, энциклопедический экономический словарь, в которых можно найти объяснение многим встречающимся в тексте терминам, содержание которых студент представляет себе весьма туманно, хотя они ему и знакомы.

Свою специфику имеет работа с учебными пособиями, монографиями, периодикой. Перечень вопросов, подлежащих изучению, приведен в учебно-методическом комплексе по данной дисциплине. Не все эти вопросы будут достаточно полно раскрыты на лекциях.

Отдельные вопросы будут освещены недостаточно полно или вообще не будут затронуты. Поэтому, проработав лекцию по конспекту, необходимо сравнить перечень поднятых в ней вопросов с тем перечнем, который приведен в указанном источнике по данной теме, и изучить ряд вопросов по учебным пособиям, дополняя при этом конспект лекций. Как видно из примерного тематического плана курса, на сессии будут прочитаны лекции не по всем вопросам курса. Часть тем будет вынесена на самостоятельное изучение студентами, прежде всего с помощью учебных пособий. Следует хорошо помнить, что работа с учебными пособиями не имеет ничего общего со сквозным пограничным чтением текста. Она должна быть направлена на поиски ответов на конкретно поставленные в программе вопросы или вопросы для подготовки к зачету. Работая с учебными пособиями, не следует забывать о справочных изданиях.

Все, сказанное выше, в равной степени относится и к работе в монографической литературе и научной периодикой. При работе над темами, которые вынесены на самостоятельное изучение, студент должен самостоятельно выделить наиболее важные, узловые проблемы, как это в других темах делалось преподавателем. Здесь не следует с целью экономии времени подходить к работе поверхностно, ибо в таком случае повышается опасность «утонуть» в обилии материала, упустить центральные проблемы. Результатом самостоятельной работы должно стать собственное самостоятельное представление студента об изученных вопросах.

Работа с периодикой и монографиями также не должна состоять из сквозного чтения или просмотра текста. Она должна включать вначале ознакомительное чтение, а затем поиск ответов на конкретные вопросы. Основная трудность для студентов заключается здесь в необходимости-усвоения, понимания и запоминания значительных объемов материала. Эту трудность, связанную, прежде всего, с дефицитом времени, можно преодолеть путем усвоения интегрального алгоритма чтения.

Подготовка к семинарскому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых нормативных и монографических работ, их реферирования, подготовки докладов и сообщений. Особенно это актуально при использовании новых форм обучения: семинаров-конференций, коллоквиумов, деловых игр и т.п. В последнее время все большее распространение получают просмотры видеокассет с записью лекций преподавателя, использование иной аудиовизуальной техники.

В процессе организации самостоятельной работы большое значение имеют консультации с преподавателем, в ходе которых можно решить многие проблемы изучаемого курса, уяснить сложные вопросы. Беседа студента и преподавателя может дать многое - это простой прием получения знаний. Самостоятельная работа носит сугубо индивидуальный характер, однако вполне возможно и коллективное осмысление проблем науки.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

2. для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками;

для проведения семинарских занятий - наборы демонстрационного оборудования обеспечивающего показ тематических иллюстраций - компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы, а также возможностью подключения к сети интернет.

3.45 (а). РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Креативный менеджмент» образовательной программы по направлению подготовки образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Степанов Артем Анатольевич, к.э.н., доцент

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>О группе и команде как объекте управления, составе и структуре эффективной группы, и динамике ее развития;</p> <p>Позволяющих обеспечить необходимый уровень самоорганизации и самообразования в процессе внутригруппового и межгруппового взаимодействия;</p> <p>Позволяющих осуществлять инновационные проекты в сфере сервиса на основе технологий креативного мышления;</p> <p>процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий креативного мышления;</p>	<p>ОК-4</p> <p>ОК-5</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-7</p>
Умений:	<p>работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>самоорганизации и самообразования в процессе внутригруппового и межгруппового взаимодействия;</p> <p>выполнять инновационные проекты в сфере сервиса на основе технологий креативного мышления;</p> <p>организовать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий креативного мышления;</p>	<p>ОК-4</p> <p>ОК-5</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-7</p>

Навыко в и/или опыта деятельности:	<p>позволяющих работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>способностью к самоорганизации и самообразованию в процессе внутригруппового и межгруппового взаимодействия;</p> <p>выполнения инновационных проектов в сфере сервиса на основе технологий креативного мышления;</p> <p>разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий креативного мышления;</p>	<p>ОК-4</p> <p>ОК-5</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-7</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе, 7 семестр по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика», «Сервисная деятельность», «Социально культурная деятельность», «Сервисология».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		7
Контактная работа преподавателей с обучающимися	50	50
<i>В том числе:</i>		
<i>Лекции</i>	20	20
<i>Семинары</i>		

<i>Практические занятия</i>		30	30
<i>Лабораторные работы</i>			
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>			экзамен
<i>Самостоятельная работа студента</i>		58	58
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	108	108
	<i>зачетные единицы</i>	3	3

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Креативный процесс: понятие и этапы	4	2	6	12
2	Тема 2. Теоретические и прикладные аспекты креативного менеджмента	4	4	6	14
3	Тема 3. Методы психологической активизации мышления	2	4	6	12
4	Тема 4. Методы систематизированного и направленного поиска	2	4	8	14
5	Тема 5. Управление индивидуальной творческой работой	2	4	8	14
6	Тема 6. Формирование и мотивация творческих коллективов	2	4	8	14
7	Тема 7. Технология создания творческих коллективов и проектных групп.	2	4	8	14
8	Тема 8. Системная креативность и технологии разработки и реализации эффективных управленческих решений	2	4	8	14
ИТОГО (в часах)		20	30	58	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

Для студентов четвертого курса

1. Творческий потенциал как основа креативного менеджмента. Развитие творческого потенциала личности.
2. Феномен креативности. Особенности организации творческой работы.
3. Стили руководства творческим коллективом.
4. Организация творческого коллектива. Роли сотрудников.
5. Формирование корпоративной культуры креативной организации
6. Методы принятия творческих решений в группе
7. Методы принятия творческих решений (индивидуальные)
8. Мотивация творческого коллектива
9. Особенности мотивационной компоненты креативной личности
10. Диагностирование работников творческого профиля
11. Профессиональная ориентация и профотбор креативных работников. Феномен креативного класса.
12. Особенности конфликтов в творческом коллективе, способы их разрешения
13. Методы работы с информацией. Методы дозирования информации.
14. Конкуренция и соревнование. Стимулирование энтузиазма в профессиональной деятельности.
15. Лидерство и власть. Типы лидеров, их роль в креативном процессе.
16. Особенности управления творческим коллективом. Контроль и координация.
17. Индивидуальные техники развития креативности
18. Этика творческого коллектива
19. Типы творческих коллективов

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Эссе
2. Друдлы
3. Визуализация
4. Ассоциации
5. Презентации
6. Индивидуальные творческие занятия

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-4);	<p>Семестр 1: деловой и образовательный туризм, краеведение.</p> <p>Семестр 2: традиции и обычаи народов мира, традиции и обычаи народов России, учебная практика.</p> <p>Семестр 3: профессиональная этика и этикет.</p>

	<p>Семестр 4: культурология, речевая коммуникация, учебная практика.</p> <p>Семестр 5: конфликтология.</p> <p>Семестр 6: психология обслуживания клиентов, психология делового общения, производственная практика.</p> <p>Семестр 7: основы управления персоналом в сфере сервиса, имидж в сфере сервиса.</p> <p>Семестр 8: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, гостиничный бизнес, производственная практика, преддипломная практика.</p>
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);	<p>1 семестр: математика, библиография.</p> <p>2 семестр: физическая культура (гимнастика).</p> <p>3 семестр: философия.</p> <p>4 семестр: технология организации самостоятельной работы, речевая коммуникация.</p> <p>5 семестр: организация персональных продаж в менеджменте.</p>
готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);	<p>1 семестр: экологический туризм деловой и образовательный туризм.</p> <p>2 семестр:</p> <p>3 семестр: информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса</p> <p>4 семестр: информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, маркетинг в сервисе.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, социально-культурная деятельность, управление проектами и эффективность в сфере сервиса, интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально культурном сервисе сетевые формы организаций в сервисе.</p>
готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, экологический туризм деловой и образовательный туризм.</p> <p>2 семестр: социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: сервисология, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса.</p>

	<p>4 семестр: информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, маркетинг в сервисе.</p> <p>6 семестр: ресурсная база социокультурной деятельности, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса, организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, социально-культурная деятельность, управление проектами и эффективность в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально культурном сервисе, сетевые формы организаций в сервисе, преддипломная практика.</p>
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
<i>ОК-4</i>	<p>Знания-о группе и команде как объекте управления, составе и структуре эффективной группы, и динамике ее развития;</p> <p>Умения- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>Навыки- позволяющие работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает-различия понятий команда и группа как объекта управления Умеет-идентифицировать состав группы и различия участников Владеет-базовыми навыками, позволяющими работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает-о составе и структуре эффективной группы,</p>	<p>Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное</p>

и динамике ее развития Умеет- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; Владеет- разнообразными навыками, позволяющими работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	задание, контрольная работа, экзамен
Высокий уровень (отлично): Знает- о технология формирования эффективного творческого коллектива Умеет- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; Владеет- практическими навыками, позволяющими работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен
Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- о технологиях креативного принятия и обоснования управленческих	Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание,

OK-5

Знания- позволяющие обеспечить необходимый уровень самоорганизации и самообразованию в процессе внутригруппового и межгруппового взаимодействия;

Умения- самоорганизации и самообразования в процессе внутригруппового и межгруппового взаимодействия;

Навыки- способностью к самоорганизации и самообразованию в процессе внутригруппового и межгруппового взаимодействия;

<p>решений. Умеет- описать различные формы внутригруппового и межгруппового взаимодействия; Владеет- базовыми навыками самоорганизации и самообразования в процессе внутригруппового и межгруппового взаимодействия;</p>	<p>контрольная работа, экзамен</p>
<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает- о разнообразных технологиях креативного принятия и обоснования управленческих решений внутригруппового и межгруппового взаимодействия. Умеет- идентифицировать различные формы внутригруппового и межгруппового взаимодействия; Владеет- разнообразными навыками самоорганизации и самообразования в процессе внутригруппового и межгруппового взаимодействия;</p>	<p>Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>
<p>Высокий уровень (отлично): Знает- о разнообразных современных технологиях креативного принятия</p>	<p>Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная</p>

		и обоснования управленческих решений внутригруппового и межгруппового взаимодействия. Умеет- адаптировать к использованию различные формы внутригруппового и межгруппового взаимодействия; Владеет- практическими навыками самоорганизации и самообразования в процессе внутригруппового и межгруппового взаимодействия;	работа, экзамен
ПК-5	<p>Знания- теории и практики креативного менеджмента в т.ч. на основе технологий управления проектом и принципов инновации.</p> <p>Умения- выполнять научные исследования и использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности</p> <p>Навыки- совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе инновационного подхода и креативного мышления</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает-основные понятия креативного менеджмента, основные подходы и методы. Концепции, функции и принципы креативного мышления,</p> <p>Умеет- описывать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса в т.ч. на основе технологий управления проектом и принципов инновации.</p> <p>Владеет -базовыми навыками сбора управленческой информации на основе инновационного подхода и креативного</p>	<p>Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>

		мышления	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает-современные подходы и методы креативного менеджмента, разнообразные подходы и методы, концепции, функции и принципы креативного мышления, Умеет- выбирать и обосновывать различные методы сбора управленческой информации на основе инновационного подхода и креативного мышления Владеет- навыками разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе технологий креативного мышления и менеджмента.</p>	<p>Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает-современные подходы и методы, технологии и программы организации инновационной деятельности. Умеет- использовать и сочетать различные методы проведения инновационной деятельности</p>	<p>Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>

		Владеет навыками самостоятельно выполнять научные исследования и использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса технологий креативного мышления и менеджмента в т.ч. с использование специального программного обеспечения	
ПК-7	<p>Знания-теории и практики креативного менеджмента и мышления, - целостной интегрированной системы знаний, включающей разработку, реализацию и контроль процесса предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий используя творческий подход и креативные методы обоснования и выработки управленческих решений. Умения- разрабатывать, реализовывать и контролировать процесс предоставления сервисных услуг используя творческий подход и креативные методы обоснования и выработки управленческих решений. Навыки- процесса предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий используя творческий подход и креативные методы обоснования и выработки управленческих решений.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- значение коммуникаций в творческой команде и группе. Умеет- описывать и идентифицировать процесса предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, технологий креативного мышления и менеджмента Владеет – в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий и креативного</p>	<p>Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>

		мышления.	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает-этапы разработки эффективной коммуникации, определение составляющих элементов процесса коммуникации: в рамках эффективного творческого процесса. Умеет- разрабатывать, процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, технологий креативного мышления и менеджмента Владеет — современными методами предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, технологий креативного мышления и менеджмента</p>	<p>Творческое задание, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает- технологии и этапы построения</p>	<p>Творческое задание, доклад, опрос, собеседование,</p>

	<p>коммуникаций в сфере творческой деятельности. Умеет- разрабатывать, реализовывать и контролировать процесса предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, технологий креативного мышления и менеджмента</p> <p>Владеет – современными методами предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, технологий креативного мышления и менеджмента</p>	<p>индивидуальное задание, контрольная работа, экзамен</p>
--	---	--

Перечень вопросов к экзамену

1. Понятие креативности и латерального мышления.
2. Цели задачи креативного менеджмента. Креативный процесс: понятие и этапы.
3. Необходимость и значение креативного подхода к управлению.
4. Инновационный, креативный и эвристический менеджмент: взаимодействие и отличие.
5. Стадии инновационного процесса, классификация инноваций и их характеристика
6. Целесообразность применения креативного менеджмента в современных условиях.
7. Креативно-эвристические методики в научном творчестве.
8. Теоретические и прикладные аспекты креативного менеджмента.
9. Мотивация творческого коллектива
10. Метод мозгового штурма
11. Метод обратной мозговой атаки
12. Метод номинальной группы.
13. Создание условий для эффективной работы креативщика

14. Метод функционального анализа
15. Метод ТРИЗ
16. Использование креативно-эвристических методик в научном творчестве.
17. Технология индивидуального творчества.
18. Барьеры и проблемы раскрепощения творческого потенциала личности в организациях
19. Задачи КМ при управлении творческими процессами в производственных, конструкторских и технологических отделах
20. Создание временных творческих коллективов, нацеленных на решение новых задач
21. Методы поддержки процесса поиска новых идей.
22. Барьеры и проблемы раскрепощения творческого потенциала личности в организациях
23. Требования к составу и качеству проектных групп
24. "Управляемое воображение" А.Осборн: последовательность действий при решении творческих задач.
25. Проблемы менеджмента организации, требующие применения креативного подхода
26. Креативный менеджмент в системе самоменеджмента руководителя

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Раскрыть функции и принципы технологии креативного менеджмента на примере различных аспектов будущей профессиональной деятельности.
2. Подтвердить на примерах универсальный характер принципов и технологий креативного менеджмента.
3. Привести примеры оптимизации различных процессов в том числе профессиональных на основе универсальных принципов креативного менеджмента.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Богомолова А.В. Управление инновациями [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Богомолова А.В.— Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2012. — 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14028>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Романова М.В. Управление проектами: учебное пособие / М.В. Романова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014. — 256 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Березовский В.А. Креативное управление в рыночных условиях [Электронный ресурс]/ Березовский В.А., Фокина В.Н.— Электрон. текстовые данные. — М.: Современная гуманитарная академия, 2008. — 279 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16941>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Психология креативности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т. Любарт [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: Когито-Центр, 2009. — 215 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3849>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Периодические издания:

1. Менеджмент в России и за рубежом: журнал
2. «Проблемы теории и практики управления», журнал

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. <http://www.aup.ru> Административно-Управленческий Портал - Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу

2. <http://www.consulting.ru> Консалтинговый сайт. Материалы анализа и исследований компаний, рекомендации по структурам, формированию культуры и т.д.
3. <http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера.
4. <http://www.profy.ru> Публикации, статьи и методические материалы по теории организации и менеджменту
5. <http://www.ptpu.ru> Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту
6. <http://www.devbusiness.ru> Сайт «Развитие Бизнеса». Материалы по организационному дизайну и анализу организаций.
7. <http://www.emd.ru> Сайт компании «Евроменеджмент». Обзоры зарубежного и российского опыта управления современными организациями.
8. <http://www.econline.h1.ru> – экономикс он-лайн. Сборник разнообразных ресурсов по экономике, менеджменту, теории организаций, в том числе электронные версии классических трудов.
9. <http://superidea.ru> Идеи (и суперидеи) в сфере бизнеса
10. <http://mc-ma.narod.ru/portal.htm> Портал «Русский менеджмент», на котором много конкретных примеров и иллюстраций из жизни современных российских организаций.
11. <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В рамках курса помимо практических занятий проводятся конкретные ситуации и деловые игры по темам курса направленные на развитие навыков креативного мышления:

Подготовка эссе, реферата, доклада, рецензии

Самостоятельная работа студента представляет собой учебное задание, т.е. объект деятельности, предлагаемый преподавателем или программным пособием, – это, во-первых. Во-вторых, самостоятельная работа – это форма проявления определенного способа деятельности, а именно способ деятельности человека либо к получению совершенно нового, ранее ему неизвестного, знания, либо к упорядочиванию, углублению уже имеющихся знаний. В данном разделе систематизированы рекомендации по подготовке часто встречающихся в процессе обучения видов самостоятельной работы: эссе, реферата, доклада, рецензии.

Эссе

Широкое распространение в последние годы получил жанр эссе, как вид самостоятельной письменной работы. Распространены различные трактовки данного вида работы и попытки формализовать его.

Написание эссе полезно для развития более четкого и грамотного формулирования мыслей, а также тесно связано с умением работы с литературой и источниками, что, несомненно, поможет во многих сферах.

Эссе – короткая работа. Объем эссе – от трех до семи страниц компьютерного текста. Например, в Гарвардской школе бизнеса часто пишутся эссе всего на двух

страницах. Иногда в российских университетах допускается эссе до десяти страниц, правда, машинописного текста.

Жанр эссе предполагает свободу творчества. Вся его прелесть в том, что оно может быть написано на любую тему и в любом стиле, т.е. о чем угодно и как угодно, ведь эссе – это личное размышление по поводу услышанного, прочитанного, просмотренного. Поэтому в эссе допускается полемика с другими авторами (их точкой зрения). Цитировать других авторов можно, но умеренно и к случаю. Эссе – это абсолютно самостоятельная работа, написанная собственным стилем и языком, поэтому, чем меньше цитат, тем лучше.

Структура эссе призвана направить мысли студента в правильное русло и должна включать в себя следующие смысловые элементы. Обязательным и основным условием при написании эссе является наличие темы, которая является заглавием самостоятельной работы.

1. Титульный лист. Его структуру определяют заранее и заполняют по единой форме, принятой в учебном заведении.

2. Введение. Здесь следует изложить суть, цель и обоснование выбора темы. Введение состоит из связанного логически и стилистически ряда компонентов. На данном этапе студент должен четко формулироваться вопрос, ответ на который будет изложен в ходе раскрытия темы эссе.

3. Основная часть. Эта часть предполагает полное раскрытие и аргументацию основной проблемы, изложение основного вопроса. Важно знать, что один параграф должен содержать только одно утверждение, которое выделяют заголовком, и, конечно же, соответствующее доказательство, что можно разнообразить графическим и иллюстрированным материалом.

4. Заключение. В этом пункте обычно излагаются собственные обобщения и выводы, вытекающие из рассмотрения темы. Так же эссе может содержать указание на применение исследования, которое не исключает взаимосвязь с иными проблемами.

СОВЕТЫ

1. Вступление

➤ Используйте ловушки для привлечения внимания, такие как: цитата, стихотворение, вопрос, размышления, необычные факты, идей или смешные истории.

➤ Нет необходимости высказывать в первом предложении основную мысль. Но оно должно подводить к ней или как-то относиться к главной идее или тезису, а также содержать основные положения эссе.

➤ Избегайте таких фраз, как «Это эссе про ...» или «Я собираюсь поговорить про...».

2. Основная часть

➤ Выражайтесь понятно

➤ Подкрепляйте основные идеи фактами, размышлениями, идеями, яркими описаниями, цитатами или другой информацией, или материалами, которые интригуют и захватывают внимание читателя.

➤ Используйте справочные материалы, чтобы устранить тавтологию.

3. Заключение

➤ Продемонстрируйте ваш рост и потенциал в данной области. Покажите ваши взгляды на проблему.

➤ Какие действия вы планируете в вашем будущем предпринимать в отношении данного вопроса.

➤ Ваша главная мысль в модифицированном варианте.

Как подготовить эссе?

Качество любого эссе (очерка) зависит от трех взаимосвязанных составляющих, таких, как:

- исходный материал, который вы собираетесь использовать (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, ваши собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);
- качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы);
- аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в вашем эссе проблемами).

СОВЕТЫ

1. Проверьте
 - правильно ли понят вопрос (тема);
 - подготовлен ли план написания работы;
 - выбрана ли аргументация.
2. Уделите внимание и время
 - заметкам;
 - записям;
 - конспектам.
3. Четко очеркните круг проблем.

Качество текста складывается из четырех основных компонентов: ясности мысли, внятности, грамотности и корректности.

Мысль – это содержание написанного. Необходимо четко и ясно формулировать идеи, которые хотелось выразить, в противном случае не удастся донести эти идеи и сведения до окружающих.

Внятность – это доступность текста для понимания. Легче всего ее можно достичь, пользуясь логично и последовательно тщательно выбранными словами, фразами и взаимосвязанными абзацами, раскрывающими тему.

Грамотность отражает соблюдение норм грамматики и правописания. Если в чем-то сомневаетесь, загляните в учебник, справьтесь в словаре или руководстве по стилистике или дайте прочитать написанное человеку, чья манера писать вам нравится.

Корректность – это стиль написанного. Стиль определяется жанром, структурой работы, целями, которые ставит перед собой пишущий, читателями, к которым он обращается.

По речевому построению эссе – это динамичное чередование полемичных высказываний, вопросов, установка на разговорную интонацию и лексику.

Огромное значение при написании эссе имеет проверка первой его версии. При написании черновика главная задача заключается в том, чтобы выработать аргументацию, отшлифовать основные мысли и расположить их в строгой последовательности, сопровождая их иллюстративными материалами или вспомогательными данными и т.д. Написав первый вариант, следует дать ему день или два отлежаться, а затем вернуться к работе по проверке и улучшению.

При проверке, прежде всего, следует обратить внимание на силу аргументации. Совпадает ли написанное эссе с намерениями в области структуры работы и анализа? Связно ли оно и убедительно? Достаточно ли использовано данных? Эффективно ли они использованы? и т.д.

Эссе ограничено определенным количеством слов, поэтому необходимо разумно распорядиться этим объемом. Иногда это означает отказ от каких-то идей или подробностей, особенно, если они уже где-то упоминались или не имеют непосредственного отношения к делу. Такие вещи только отвлекают внимание читателя и затмевают основную тему эссе.

Избегайте употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно.

СОВЕТЫ

1. Чтобы написать эссе, надо знать отличия в стиле эссе:

- образность;
- афористичность;
- парадоксальность.

2. Для передачи личности восприятия, освоения мира автор эссе:

- привлекает многочисленные примеры;
- проводит параллели;
- подбирает аналогии;
- использует всевозможные ассоциации.

3. Для эссе характерно использование многочисленных средств художественной выразительности:

- метафоры;
- аллегорические и притчевые образы;
- символы;
- сравнения.

4. Эссе будет выглядеть богаче и интереснее, если в нем присутствуют:

- непредсказуемые выводы;
- неожиданные повороты;
- интересные сцепления.

Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям.

1. Знание и понимание теоретического материала:

- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;
- используемые понятия строго соответствуют теме;
- самостоятельность выполнения работы.

2. Анализ и оценка информации:

- грамотно применяет категории анализа;
- умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;
- способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;
- диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации);

- обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм;
- дает личную оценку проблеме.

3. Построение суждений:

- ясность и четкость изложения;
- логика структурирования доказательств;
- выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией;
- приводятся различные точки зрения и их личная оценка;
- общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.

4. Оформление работы

- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;
- соответствие формальным требованиям.

СОВЕТЫ

Здесь Вас научат писать эссе:

- <http://www.powa.org/>
- <http://essayinfo.com/>
- <http://www.essayedge.com/>
- <http://www.exampleessays.com/>
- <http://www.accepted.com/>
- <http://www.betteredit.com/>
- http://www.internationalstudent.com/essay_writing/
- <http://www.essaytown.com/>
- <http://www.mbageplan.com/>
- <http://www.essaycom.com/>
- <http://www.vault.com/>

Источники и дополнительная информация:

- studentochka.ru – сайт для помощи студентам;
- library.novouralsk.ru – центральная публичная библиотека;
- parta.org – сайт по обучению и помощи студентам;
- ru.wikipedia.org/wiki – свободная энциклопедия;
- healthmanagement.ru – Московская высшая школа социальных и экономических наук.

Технологическая карта унифицированных требований к оформлению эссе представлена в приложении А.

Реферат

Написание реферата практикуется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска. Этот вид самостоятельной работы способствует

формированию управленческой культуры у будущего профессионала, закреплению у него специальных знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

Слово «**реферат**» образовано от латинского слова «*refere*» (доказывать, сообщать) и имеет два основных значения:

1. устный доклад на определенную тему, включающий в себя обзор соответствующих литературных источников;
2. изложение содержания научной статьи, книги.

Обязательные условия написания реферата:

- работа с одним или несколькими источниками, рассматривающими определённую тему;
- в реферате не должны копироваться слово в слово книги и статьи, это не конспект;
- в реферате важна систематизация информации, иначе это будет доклад;
- обобщать полученный из источников материал, а не обзирать сами книги.

Целью написания реферата служит более глубокое понимание темы и запоминание полезной информации.

Существуют разные типы рефератов и, соответственно, к ним подходят разные модели подготовки. Можно выделить четыре основных типа: учебные, контрольные, служебные и творческие рефераты.

Учебные рефераты. Это вид внеаудиторной (заочной) самостоятельной работы.

Цель – научиться работать эффективно.

Особенность учебных рефератов:

- от них не требуется практической отдачи.
- необходимы для получения, определенного количества знаний по определённой теме и приобретения практических навыков.
- способствуют усвоению разницы между устной и письменной речью, приобретению практических навыков формулировать и верно излагать мысль, идею, доктрину.

Контрольные рефераты. Используются для проверки готовности к исполнению той или иной работы.

Особенности контрольных рефератов:

- студент представляет собственное видение проблемы (через представление темы);
- требуется доказать свое моральное право заниматься той темой, по которой готовиться реферат;
- в реферате обязательно обсуждаются наиболее представительные труды известных ученых.

Поэтому в начале работы надо не просто подобрать как можно больше литературы, но и критически выделить в ней наиболее значимые труды. Чтобы готовить контрольные рефераты быстро и четко, надо иметь опыт, который приобретается при выполнении учебных рефератов.

Служебные рефераты готовятся в качестве служебных заданий.

Творческие рефераты готовятся для себя и не имеют конкретной (ближайшей) цели. Это задел для будущих работ, накопление творческих идей, упорядочение содержания, формирование навыков для создания серьёзных работ.

Тематика рефератов определяется преподавателем, а право выбора темы реферата предоставляется самому студенту. Иногда преподаватель дает тему конкретному студенту, иногда предлагает выбрать из большого списка тем, а иногда оставляет за студентом полную свободу выбора, лишь бы реферат был в рамках программы изучаемого курса. Прежде чем выбрать тему реферата, автору необходимо выяснить свой

интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить. Если тема близка и интересна, написание реферата по ней будет идти быстро и с удовольствием, даже если по сути своей она глубже и сложнее других.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции экономической практики, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

СОВЕТЫ

Тема реферата должна:

1. Не быть слишком популярной – вашу работу могут обвинить в банальности.
2. Не быть слишком экзотичной – у вас могут возникнуть трудности при поиске литературы по теме.
3. Не быть слишком сложной – вы не сможете ее раскрыть в такой небольшой работе как реферат.
4. Хотя бы немного вас интересовать – иначе вам будет тяжело над ней работать.

Как подготовить реферат?

У студента есть 4 варианта действий:

- 1) Написать реферат самому – **честный, но иногда трудный путь.**
- 2) Заказать реферат – не слишком честный, но допустимый путь, для тех, кто по каким-либо причинам (работа, семья) физически не успевает выполнять все учебные задания. Можно договориться о написании реферата со своими друзьями или знакомыми, а можно найти объявления (в интернете или газетах) о фирмах или людях, которые пишут рефераты на заказ. Однако часть рефератов всё-таки надо писать самому – при этом приобретаются навыки, которые пригодятся в написании более сложных работ – курсовых, дипломных и т.д.
- 3) Скачать реферат из интернета. При этом надо учитывать, что современные преподаватели знают рефераты по своей дисциплине, выложенные в интернете не хуже студентов. И вероятность получить за такие опусы удовлетворительную оценку крайне низка. Поэтому подобные рефераты могут рассматриваться только как чтение, для размышлений по теме работы, и мини-справочника по литературе (список литературы в конце реферата), посвященной теме. А также для компоновки (см. ниже).
- 4) Метод компоновки – из интернета скачивается несколько работ (рефераты, статьи) и из них, путем совмещения подходящих частей текста, komponуется новый реферат. В этом случае надо достаточно хорошо поработать над редактированием текста, чтобы части реферата читались как единая работа и не противоречили друг другу. Метод работает, если преподаватель не имеет привычки изучать текст досконально.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). Затем необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за журнальными статьями в периодических изданиях. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы.

Теперь остановимся подробнее на подборе материала.

Самый современный и «ленивый» способ подбора литературы – Интернет. Для поиска информации входим на сайт одного из признанных поисковиков, таких, как Yandex, Google, Rambler и другие, и вводим ключевые слова по нашей теме. Лучше всего искать не просто любую информацию на данную тему, а электронные версии учебников и научных статей. В этом случае информация будет достоверной и действительно научной. Все найденные в Интернете статьи и разделы книг следует сохранять в одной папке, четко называя каждый источник, хоть соблазн быстрее скопировать и лишь бы как сохранить, и велик. Это в дальнейшем сэкономит время при поиске нужного тезиса.

Не стоит пренебрегать библиотекой, ведь зачастую именно там возможно найти основной материал, а информация из всемирной паутины станет вспомогательной. Кроме книг желательно использовать периодические издания. Важно, чтобы информация была актуальной, а учебники – современные. По мере освоения темы и набора нужной информации, начинает формироваться условный план реферата. Когда весь материал подобран, приступаем непосредственно к написанию.

При систематизации собранного материала в реферате лучше сочетать два принципа – хронологический и проблемный. Реферат не должен сводиться к добросовестному хронологическому перечислению работ, написанных по теме. Он должен содержать аспектный критический анализ всего, что связано с исследуемой проблемой. В процессе этого анализа должно быть уяснено, по каким этапам шло исследование, как происходило освоение достижений научной мысли и изобретений, в чем причины того, что в более ранних исследованиях не были решены те или иные проблемы и т.д. После того, как литература тщательно проработана, становится ясной картина всех изменений, тенденций развития, взаимосвязей и взаимозависимостей, характеризующих рассматриваемую проблему.

Аргументы должны быть подтверждающими основное утверждение реферата, быть четко сформулированы и направлены на доказательство конкретной истины. Они не должны быть слишком общими и «размытыми». Аргумент должен быть сформулирован в виде утвердительного предложения. При приведении аргументов важно помнить о приоритете качества над количеством – «лучше меньше, но лучше».

Доказательство должно постоянно проверяться на предмет точного следования теме. Ведь очень легко во время доказательства перейти на другие темы и, в конце концов, доказывать совсем не то, что изначально требовалось. Доказать что-либо можно либо путем положительного утверждения своей позиции, либо демонстрацией несостоятельности противоположной точки зрения доказательством «от противного». При доказательстве следует избегать логических ошибок и правильно пользоваться ссылками на различные авторитеты. Частая ошибка при аргументации – переводение внимания с аргумента, который оспаривается, на личность, выражающую этот аргумент.

Убедительность. Иногда кажется, что стоит только последовательно и логично изложить мысль, и реферат станет убедительным. Хотя логика играет важную роль в убеждении людей, ее не всегда бывает достаточно, особенно в наше время, когда истина считается понятием относительным. Что необходимо для того, чтобы реферат был убедительным? Это – действительная заинтересованность в обсуждаемой теме; эмоциональность; широта проведенного исследования.

Содержание работы должно отражать:

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы;
- использование известных результатов и фактов;
- полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;
- актуальность поставленной проблемы;

➤ материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Титульный лист. При оформлении титульного листа учитываются лишь требования учебного заведения, которые формулируются исходя из стандартов и традиций вуза. Чтобы потом не переделывать, лучше заранее ознакомиться с образцом оформления титульного листа

Содержание к реферату содержит перечень глав, подразделов (параграфов) и номера страниц к ним. Содержание – второй лист реферата. Хорошо сделанный реферат имеет не только главы, но и подразделы, что и указывается в содержании.

Введение. Оно может состоять из одного абзаца, а может занимать страницу-полторы. Как правило, введение содержит основные направления работы, вопросы, на которые автор собирается ответить, информацию, необходимую для лучшего понимания и изложения темы. Во введении обосновывается выбор темы (чем она важна), ее актуальность. Очерчиваются цели и задачи работы. Объясняется, какая литература использована: исследования, научно-популярная литература, учебная, кто авторы... (Клише: “Материалом для написания реферата послужили ...”). Отмечается, из чего состоит реферат (введение, кол-во глав, заключение, приложения. Клише: “Во введении показана идея (цель) реферата. Глава 1 посвящена..., во 2 главе ... В заключении сформулированы основные выводы...”). Если изначально написать введение не получилось, это можно сделать после написания заключения, когда все мысли систематизированы и получили окончательное оформление.

Основная часть. Перед тем, как приступить к написанию основной части, необходимо определиться с названиями глав и параграфов (блоки информации). Так можно последовательно работать с каждым блоком, развивая аргументы, приводя примеры, делая промежуточные выводы. Разбивая основную часть на разделы (блоки), необходимо помнить о том, что они должны быть примерно одинаковыми по объему, то есть необходимо соблюдать баланс. Если рассмотрение первого пункта занимает 10 страниц работы, а на второй и третий выделено только по две страницы, то налицо несбалансированность, что свидетельствует о недостаточной продуманности основной части работы. Каждый из разделов рассматривает какую-либо сторону основной темы. Утверждения позиций подкрепляются доказательствами, взятыми из литературы (цитирование, указание цифр, фактов, определения).

Заключение необходимо для того, чтобы еще раз повторить и закрепить уже сказанное. Как правило, в заключении не дается никакой новой информации, а даются основные выводы и рекомендации, вытекающие из содержания работы. Заключение должно, с одной стороны, плавно завершать реферат, с другой стороны, соотноситься со вступлением так, чтобы вопросы и цели, поставленные в начале работы, могли соотноситься с ответами и выводами в заключении.

Наиболее распространенными методами изложения текста и раскрытия темы можно считать ответ на вопрос, аргументированное доказательство, последовательный пересказ-толкование, «за или против».

СОВЕТЫ

При использовании метода «ответ на вопрос» необходимо:

- понять сам вопрос;
- для глубокого проникновения в тему ответ разделить на части;
- по обозначавшейся четкой структуре реферата отразить основные особенности ответа;
- аргументировано доказать правильность ответа.

Аргументированное доказательство должно отвечать на вопросы:

- Что надо доказать?
- Как я могу это доказать?
- Насколько логично и последовательно выстроены доказательства?

При пересказе научного или литературного источника:

- не ограничивайтесь простым пересказом, а дополняйте положения текста либо исторической информацией, либо параллельными текстами.
- Никогда не спешите с толкованием тезиса, положения, отрывка научного текста. Выясните, имеются ли различные точки зрения на данный вопрос.
- Всегда заканчивайте работу такого рода практическими выводами. Простое рассмотрение текста без объяснения его практической значимости будет напрасной тратой времени и бумаги.

При использовании метода «за или против» придерживайтесь нескольких правил.

- Старайтесь непредвзято рассматривать мнения отличные от ваших и понимать их логику и ход рассуждений.
- Старайтесь убедительно доказать верность какого-либо тезиса не при помощи «громких фраз», а веских аргументов.
- Свою точку зрения лучше высказать тогда, когда продемонстрированы все «за» и «против», и обязательно в заключении.

Качество текста реферата должно отвечать ряду требований.

Во-первых, при чтении реферата не должно возникать проблем с пониманием слов и выражений автора. В хорошем реферате легко следовать за мыслью автора, его доказательствами и выводами.

Во-вторых, необходимо уметь письменно выражать свои мысли. Часто «мудреные» фразы вставляются в работу, чтобы произвести впечатление на читающего, хотя обычно это производит обратный эффект. Неверное употребление каких-либо слов вызывает сомнение в компетентности автора:

- неизвестные слова лучше пояснять,
- научные термины употреблять только в крайних случаях,
- иностранные слова лучше всего приводить тогда, когда они действительно как-то по-новому раскрывают значение текста.

В-третьих, стиль реферата должен быть научно-публицистическим, то есть текст должен быть написан как научная статья, публикация.

В-четвёртых, изложение должно быть последовательным и логичным, то есть необходимо обратить особое внимание на то, чтобы все аргументы были четко и ясно сформулированы, а все доказательства были логичны и располагались в определенной последовательности.

Для того чтобы подчеркнуть направление вашей мысли в реферате и сделать более наглядной его логическую структуру, вы можете использовать различные *вводные слова и фразы*:

Во-первых,... Во-вторых,... В-третьих...

Кроме того, Наконец, Затем, Вновь

Далее, Более того, Вместе с тем

В добавление к вышесказанному

В уточнение к вышесказанному

Также, В то же время, Вместе с тем

Соответственно, Подобным образом

Следовательно, В сходной манере

Отсюда следует, Таким образом

Между тем, Тем не менее

Однако, С другой стороны

В целом, Подводя итоги

В заключение

Итак

Поэтому

Однако не следует злоупотреблять вводными фразами начинать с них каждое предложение.

Реферат желательно писать с расчетом на то чтобы он был готов за неделю или несколько дней до дня сдачи. В противном случае любой форс-мажор (кончившийся картридж в принтере, срочные дела) могут испортить вам нервы и оценку.

Вечером перед сдачей реферата надо пару раз перечитать его и разработать логичную тактику отстаивания точки зрения, изложенной в реферате, на случай вопросов преподавателя.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7-10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

При анализе реферата преподаватель оценивает:

1. Эрудированность в рассматриваемой области:

- актуальность заявленной проблемы;
- степень знакомства с современным состоянием проблемы;
- использование известных результатов и научных фактов в работе;
- полнота цитируемой литературы.

2. Собственные достижения автора:

- использование знаний вне учебной программы;
- степень новизны;
- научная значимость проблемы;
- владение научным и специальным аппаратом.

3. Характеристика работы:

- грамотность и логичность изложения материала;
- структура работы (введение, основная часть, вывод, приложения, список литературы);
- соответствие оформления реферата стандартам.

Технологическая карта унифицированных требований к оформлению реферата представлена в приложении Б.

Доклад

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Доклад – это

- вид самостоятельной научно-исследовательской работы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее;
- сообщение, основанное на привлечении документальных данных;
- вид монологической речи, удобная форма изложения конкретной информации.

Доклад может служить средством выражения оценки той или иной ситуации, а также представления результатов качественного и/или количественного анализа данных в четкой и сжатой форме. В нём должна ясно прослеживаться цель его составления, а содержание – непосредственно посвящено исследуемому предмету.

Требования, предъявляемые к докладу:

1. Точность в части фактического материала и содержание обоснованных выводов;
2. Адресная направленность;
3. Посвящение проблемам, непосредственно относящимся к определенной теме;
4. Разделение на части, логично построенные;
5. Достаточная обширность, чтобы исчерпать заявленную тему доклада, но не настолько, чтобы утомлять адресата;
6. Интересно написан и легко читался (слушался);
7. Привлекательное оформление.

Подготовка к научному докладу начинается с выбора темы будущего выступления. Практика показывает, что правильно выбрать тему – это значит наполовину обеспечить успешное выступление.

Не следует выбирать слишком широкую тему научного доклада. Это связано с ограниченностью докладчика во времени. Обычный доклад должен быть рассчитан на 10-15 минут. За такой промежуток времени докладчик способен достаточно полно и глубоко рассмотреть не более одного-двух вопросов.

Научный доклад должен вызвать интерес у слушателей. Он может содержать какую-либо новую для них информацию или изложение спорных точек зрения различных авторов по освещаемой проблеме.

Докладу необходимо придать нужную форму и оптимально расположить его составные части. Ясная структура поможет читателю легче воспринимать материал. Кроме того, план построения работы позволит автору самому организовать его в логической последовательности.

Стандартная схема построения доклада аналогична структуре реферата.

Подготовка доклада может преследовать две цели: первая – информирование, вторая – информирование и убеждение. Когда назначение доклада – информирование, материалы располагаются в простом порядке, позволяющем доводить информацию ясно и четко, с минимальной вероятностью того, что читающий/слушающий что-то перепутает. Беспорядочное перечисление фактов может привести к ошибке, поэтому очень важно, чтобы факты излагались в логической последовательности. Это может быть:

- хронологическая последовательность событий;
- географическая последовательность (разобраться с районом А, прежде чем переходить к району В);
- степень важности (более важные факты упоминаются перед менее важными или наоборот) и прочее.

Если цель автора доклада – убеждение, важно выбрать такой порядок, который естественно приведет читающего к выводам и рекомендациям, которые автор защищает. В докладах это обычно достигается при посредстве логики и рассуждений.

Для доклада можно использовать простую логическую конструкцию: описание событий в логической или хронологической последовательности; заключение; рекомендации (если требуются).

К структуре доклада обычно относится:

1. Точность и практическая осуществимость.
2. Учет точки зрения читателя. Доклад, предназначенный для общего пользования, должен быть так составлен, чтобы смысл его был доступен пониманию лиц средней квалификации.
3. Единство доклада. Единство – значит цельность построения доклада. Единство может быть нарушено:

- введением в доклад посторонних вопросов, как бы интересны они ни были сами по себе;
 - внесением в текст деталей, нарушающих течение мысли.
4. Связность доклада. Доклад отличается связностью, если он:
- тщательно разделен на части;
 - части расположены в логической последовательности.

5. Пропорциональность доклада. Пропорциональность требует, чтобы каждому элементу доклада придавалось должное значение, и была уделена соответственная доля внимания.

Краткость доклада – это безусловное преимущество, так как доклад, содержащий нужную информацию в краткой, ясной и сжатой форме, имеет больше шансов быть прочитанным и тем самым выполнить свое назначение.

Тщательная подготовка вполне может рассматриваться как краеугольный камень будущего здания вашего доклада. Она позволит наиболее рациональным образом использовать имеющееся в вашем распоряжении время. Прежде всего, необходимо обратить внимание на ключевые моменты при подготовке выступления. Существует так называемый «*список контрольных вопросов*», на которые докладчику полезно ответить самому себе при подготовке выступления, заблаговременно:

- какова цель доклада?
- какова аудитория?
- каково содержание доклада? Оно актуальное? Оно новое?
- как форма подачи материала соответствует цели, аудитории, содержанию?
- что должно остаться на руках и в головах слушателей после доклада?

Приведенные контрольные вопросы позволяют добросовестному докладчику повысить вероятность достижения поставленной им цели.

Чтобы облегчить вам работу над докладом, предлагаем разбить процесс на несколько последовательных этапов:

- Подбор материалов.
- Изучение основных источников по теме (при написании доклада рекомендуется использовать не менее 6-8 источников).
- Составление библиографии.
- Обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений.
- Разработка плана доклада.
- Работа над текстом.
- Оформление материала выступления.
- Подготовка к выступлению.

СОВЕТЫ

1. Определите источники необходимых вам данных (справочники и/или специальная литература);
2. Решите, какого характера данные по степени их уместности и достоверности вам подходят. Вы должны в полной мере понимать материал, которым оперируете;
3. Решите, каким образом вы будете представлять добытые сведения и свои выводы, в каком порядке они будут появляться на страницах вашего доклада, образуя его четкую и логичную структуру;
4. Составьте список того, что вам предстоит сделать;
5. Расположите дела в порядке очередности их выполнения;
6. Составьте реальный график работы по каждому из пунктов, включая подготовку чернового варианта доклада.

Вступление представляет собой краткое знакомство слушателей с обсуждаемой в докладе проблемой. Необходимо начать с главной мысли, которая затем займет центральное место. Удачно сформулированные во вступлении несколько фраз способны обеспечить успех всего доклада. Во вступлении необходимо ознакомить читателя с целью, которую автор перед собой ставит, а также со структурой подготовленного им доклада.

Основная часть является логическим продолжением вопросов, обозначенных автором во введении. Именно в этой части доклада предстоит раскрыть тему выступления, привести необходимые доказательства (аргументы).

Каким образом следует излагать материал в основной части доклада? Текст научной работы отличается от всякого другого своей логичностью. Поэтому выделение вопросов в основной части должно соответствовать логике проблемы, обозначенной в докладе. Существуют также наиболее общие принципы представления материала.

От частного к общему. Данный принцип изложения материала предполагает следующее его представление. В начале доклада приводятся примеры, на основании которых делается обобщение. Примеры, приводимые в докладе, должны быть красочными, запоминающимися, тщательно отобранными.

При изложении материала необходимо также учесть, что для анализа проблемы нужно использовать больший объем сведений и фактов, чем непосредственно требуется для написания текста выступления. Он может быть также использован для ответа на возможные вопросы аудитории.

От общего к частному. Данный принцип предполагает изложение общих теоретических положений, которые затем конкретизируются и разъясняются.

Принцип историзма. Обычно данный принцип изложения материала используется при анализе истории излагаемой проблемы.

Часто отдельные моменты доклада излагаются по принципу от общего к частному, другие – с использованием принципа историзма, или восхождения от частных примеров к общему выводу.

Работая над основной частью, автор должен знать, что общим правилом для любого научного доклада является доказательность высказываемых утверждений. Каждый тезис (тезис – концентрированное выражение отдельной мысли доклада), приводимый в докладе, необходимо обосновать, привести в качестве доказательства несколько цифр, фактов, или цитат.

Если в докладе намереваются не просто провести аргументы, но сделать это способом, заставляющим прийти к определенным выводам и рекомендациям, существует правило: начать с более слабых аргументов и постепенно переходить к более сильным.

В заключении можно кратко повторить основные выводы и утверждения, прозвучавшие в основной части доклада. На заключение можно возложить также функцию обобщения всего представленного докладчиком материала.

Список литературы. В этом разделе перечисляются книги и другие источники, которыми пользовался автор в ходе своих исследований, и на которые ссылается в тексте доклада. Следует правильно указать авторов и название издания.

СОВЕТЫ

1. Кто ясно мыслит, тот ясно излагает. Всегда помните, что цель вашей работы состоит в том, чтобы донести до других свою мысль, а не озадачить или пустить пыль в глаза.
2. Не растекайтесь мыслью по древу, используйте четкую терминологию.
3. Избегайте жаргонных выражений.
4. Предложения должны быть короткими и простыми. В противном случае чтение затруднено, смысл ускользает, а утверждения звучат неубедительно. То же относится и к построению абзацев.

5. Пользуйтесь словарем, а если работаете на компьютере, то прогоняйте текст доклада через программу коррекции.

Подготовив материал для доклада, следует решить вопрос о записях к выступлению: готовить полный текст доклада, составить подробные тезисы выступления или приготовить краткие рабочие записи.

Техника подготовки краткого изложения состоит в следующем:

а) прочтите весь доклад;
б) сформулируйте его главную тему;
в) прочтите по отдельности каждый из разделов и вычлените их основные выводы или положения;

г) объедините пункты б) и в) в несколько логичных и взаимоувязанных формулировок. Помните, что задачей является подготовка краткого и ясного рассказа, который дал бы полное представление о характере вашего труда;

д) прочитайте подготовленное краткое изложение и убедитесь, что оно верно передает содержание текста и предстанет в глазах читателя самостоятельным информативным произведением.

Известно, что когда сложно учесть все контрольные вопросы, а цена одной минуты и даже одного предложения высока, тогда может применяться такой прием, как составление "карты доклада". Карта позволяет избежать двух распространенных ошибок:

не читать доклад с листа, а говорить его свободно;

избегать "отсебятины", которая возникает при маленькой аудиторной практике выступающего.

Таблица 2.1 - Карта доклада

Часть доклада	Примерный текст	Время, мин.
Приветствие	Уважаемые слушатели!.. Уважаемые коллеги!.. Доклад посвящен...	1-2
Постановка проблем	Цель доклада... Из поставленной цели вытекают задачи (1, 2, ...) Перед нами стояли следующие проблемы/задачи	2-3
Основная часть	Рассказ подробный и с примерами, цитатами, цифрами	
Выводы	Итак, в прозвучавшем докладе: Главное... Полезное... Новое...	3-4
Ответы на вопросы слушателей		

СОВЕТЫ

1. Продолжительность выступления обычно не превышает 10-15 минут. Поэтому при подготовке доклада из текста работы отбирается самое главное.

2. Заучите значение всех терминов, которые употребляются в докладе.

3. Не бойтесь аудитории – ваши слушатели дружески настроены.

4. Выступайте в полной готовности – владейте темой настолько хорошо, насколько это возможно.

5. Сохраняйте уверенный вид – это действует на аудиторию и преподавателей.

6. Делайте паузы так часто, как считаете нужным.

7. Не торопитесь и не растягивайте слова. Скорость вашей речи должна быть примерно 120 слов в минуту.

8. Подумайте, какие вопросы вам могут задать слушатели, и заранее сформулируйте ответы.

9. Если вам нужно время, чтобы собраться с мыслями, то наличие заранее подготовленных карт, схем, диаграммы, фотографии и т.д., поможет вам выиграть драгоценное время для формулировки ответа, а иногда и даст готовый ответ.

При соблюдении этих правил должен получиться интересный доклад, который, несомненно, будет высоко оценен преподавателем.

Особенности представления доклада

А. На научной конференции

Доклад, представленный на научную студенческую конференцию, отличается от доклада, представляемого в учебной аудитории. На конференции присутствуют доброжелательные учащиеся, нацеленные на получение знаний и умений, которых у них нет. Им интересны:

- последние / новые достижения;
- новые инструменты, методики, технологии;
- сравнительный анализ различных подходов / продуктов;
- прогноз тенденций на различных рынках;
- оценка своего уровня относительно докладчика.

Качественные доклады на студенческую конференцию построены на основе исследования, так как основная масса традиционных тем, так или иначе, уже была затронута (раскрыта).

В докладе, представленном на научную конференцию, следует обратить внимание на несколько аспектов:

1. рекомендуется выбирать узкую конкретную тему;
2. утомительно длинное Введение, в котором слишком много внимания уделяется банальностям и «общим местам»;
3. содержание выступления важнее, чем форма,
4. привлечите внимание слушателей с помощью новой и полезной информации;
5. отсутствие раздела «Выводы», состоящего не из одного, а из ряда логически связанных пунктов многократно снижает ценность выступления;

Докладчику не рекомендуется тратить основную часть своего доклада на полемику со слушателями по поводу «определения понятий», «истории вопроса» и т.п. Если для сути доклада очень важны «определения понятий» и т.п., целесообразно заранее сделать раздаточный материал для участников с используемыми терминами и определениями.

Б. На защите выпускной квалификационной работы

Уважаемые председатель и члены Государственной аттестационной комиссии. Вашему вниманию предоставляется дипломная работа на тему ... - ...

Выпускная квалификационная работа состоит из ... (Далее следует перечень структурных частей работы)

Во введении дано обоснование актуальности выбранной темы, определены цель выполнения работы, предмет и объект исследования.

В первой главе отражены (приведены, систематизированы) взгляды (точки зрения на...); дано представление о... (структуре управления, видах коммуникации и т.п.); представлено (показано, освещено) состояние объекта.

Во второй главе дана экономическая характеристика объекта исследования; рассчитаны основные показатели финансовой деятельности предприятия; приведены

результаты исследования, проведенные автором по теме выпускной квалификационной работы.

В третьей главе рассчитана производственная программа; построена функциональная схема; даны предложения по совершенствованию; определена экономическая эффективность проектируемого мероприятия.

Приведен список использованной литературы, имеются приложения ...

Спасибо за внимание. Доклад окончен.

Доклад только сообщается (читать текст нельзя).

Студенту необходимо подготовить к защите презентацию и самому управлять слайдами.

Технологическая карта унифицированных требований к оформлению доклада представлена в приложении В.

Рецензия

Рецензирование статей может рассматриваться как дополнительный элемент любого учебного курса и позволяет существенно расширить навыки самостоятельной работы студентов.

Рецензия (от лат. *recensio* – «рассмотрение») – отзыв, разбор и оценка нового художественного, научного или научно-популярного произведения; жанр критики, литературной, газетно-журнальной публикации.

Научная рецензия – это особая разновидность рецензии, это отзыв или оценка на научную работу.

Рецензирование научных текстов позволяет научиться оценивать и структурировать информацию, выделять гипотезы, теории и данные, имеющие научную и практическую ценность, распознавать банальные рассуждения и «штампы». Все эти навыки мышления необходимы будущему профессионалу в области управления, для поиска нестандартных подходов, и анализа огромных объемов информации необходимой для принятия управленческих решений.

Рецензент – автор рецензии. **Рецензировать** – писать рецензию, давать отзыв.

Рецензию характеризует *небольшой объём и краткость*. Достаточный объем рецензии около 3,5-4 тыс. знаков (с пробелами), что равно 2,5-2 страницам в формате Word кеглем Times New Roman 12 пт.

Представляя *критический* письменный разбор научной публикации, рецензент предлагает аудитории:

- комментирование основных положений (толкование авторской мысли; собственное дополнение к мысли, высказанной автором; выражение своего отношения к постановке проблемы и т.п.);
- обобщенную аргументированную оценку;
- выводы о значимости работы.

В рецензии главным является краткое объективное воспроизведение взглядов автора работы и развернутое научно-обоснованное отношение рецензента к основным идеям автора, их интерпретация в соответствии с взглядами и убеждениями рецензента.

Перечень статей, подлежащих рецензированию, предлагается преподавателем. Они группируются по тематике учебного курса. Помимо рекомендуемых к рецензированию источников указываются сроки представления и защиты рецензии. При выборе статьи помимо требований преподавателя студент может и должен учитывать собственные интересы и потребности. Другими словами, тема должна быть интересной и соответствовать уровню знаний учащегося.

В рецензии студента на научную работу присутствуют обязательные составные части:

Титульный лист. При оформлении титульного листа учитываются лишь требования учебного заведения, которые формулируются исходя из стандартов и традиций вуза.

Предмет рецензии. Устанавливается, какому вопросу, теме или области науки посвящена публикация. К предмету рецензии относится проблема или задача, которые находятся в поле зрения автора статьи или успешно им решены. Например, статья должна быть посвящена решению некоторой задачи/проблемы, выявлять существо проблемы, давать направления, способы ее решения.

Актуальность темы. В применении к рецензии на научную публикацию понятие «актуальность» имеет особенности. Проблематика статьи должна представлять интерес для аудитории в плане текущего развития науки и техники. Важно, как рецензент понимает и оценивает актуальность с точки зрения своей теоретической подготовки, и эта оценка характеризует его научную компетентность и профессиональную зрелость.

Научность и новизна. Рецензент характеризует научную, прикладную, общественную и проч. значимость статьи. В статье должны рассматриваться научные аспекты решаемой задачи, даже если сама по себе задача имеет техническое и прикладное значение. Отмечается завершённость работы, то есть статья должна охватывать цикл целостного исследования, она должна начинаться постановкой задачи, а завершаться – достоверным решением этой задачи.

Обоснованность результатов. Рецензент отмечает использование того или иного научного инструментария (методы исследования) и представленные результаты: математические выводы, экспериментальные достижения, математические модели и т.п., достоверность которых не подвергается сомнению.

Характер публикации. Характеристика структуры статьи и формы изложения материала позволяет акцентировать внимание на особенностях построения публикации, имеющих значение для раскрытия проблематики статьи. Характеризуя форму изложения материала, следует отметить индивидуальный стиль подачи материала – детально или сжато, популярно или научно, живо, увлекательно или, наоборот, сухо. Статья должна быть написана языком, понятным среднему специалисту в соответствующей области. Должны использоваться общепринятые экономические термины.

Общая оценка произведения. При составлении рецензии нужно быть объективным, не нужно полагаться только на личные впечатления. Дается критическая оценка статьи (её главная концепция или идея, система доказательств, основных выводов и положений). Только после объективного анализа можно приступать к субъективной оценке публикации, выражению своего собственного мнения. Оно может быть сколь угодно спорным, но в случае, если субъективный взгляд базируется на понимании сущностных моментов публикации, он не будет производить впечатления надуманности. Рецензия должна донести до аудитории достоинства и недостатки публикации. Необходимо сказать о сильных и слабых сторонах публикации, тогда рецензия будет не менее интересна, чем сама публикация.

Выводы рецензента. Поскольку рецензия предполагает краткое изложение прочитанной статьи и её критический анализ, то оценочные суждения в рецензии должны быть мотивированы и сформулированы либо по ходу рассуждения, либо в завершение анализа.

Должна быть отмечена степень новизны результатов исследования, полезность её в рамках темы изучаемого курса дисциплин. Выводы не должны носить исключительно негативного ощущения.

Студенческую рецензию стоит писать так, как будто никто в аудитории с рецензируемым произведением не знаком. Нужно предположить, какие вопросы могут задать, и попытаться заранее подготовить ответы на них в тексте.

Существует такое понятие как **этика рецензии**. Рецензия должна обязательно включать положительный отзыв, хотя бы в микроскопической дозе. Для этого требуется

встать на позицию автора. Рецензенту нужно просто написать, исходя из своего интеллекта и интуиции, о восприятии публикации.

Когда пишут рецензию на научную публикацию, не нужно бояться использовать выражения из неё, вплоть до цитирования отдельных строк и даже абзацев. Такая апелляция к тексту только приближает, погружает в рецензируемую статью.

Рецензия должна быть интересной и грамотной. Чтобы этого достичь, необходимо соблюдать **принципы рецензирования**:

- выразить свое отношение к прочитанной публикации;
- свое мнение надо тщательно обосновать глубоким и аргументированным анализом;
- показать глубину понимания предмета, умение анализировать объективно;
- отношения между рецензентом и автором – творческий диалог при равном положении сторон;
- проявить авторское «я», используя разнообразные языковые средства;
- стремиться сформировать профессиональное отношение к публикации.

К тексту рецензии обязательно прилагается ксерокопия публикации.

Особенности представления устной рецензии на реферат

Устное рецензирование выступления студента со своим рефератом на семинаре предполагает привлечение к этому виду работы участников семинара.

При оценке работы своих товарищей по группе участники семинара должны обратить внимание на:

- наличие презентации темы;
- соответствие заявленной темы и ее содержания;
- отметить логичность изложения содержания;
- точность, понятность и доступность изложения материала;
- интонационную выразительность,
- свободу владения материалом,
- умение держаться в аудитории,
- умение отвечать на вопросы, участвовать в дискуссии по проблеме;
- следование литературным нормам;
- соблюдение регламента;
- наличие этикетного завершения выступления;
- общее впечатление от выступления и собственная оценка работы товарища.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях. Помещения укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для представления учебной информации студентам.

Используются наборы демонстрационного оборудования обеспечивающих показ тематических иллюстраций в т.ч. во время проведения лекционных занятий.

1. Компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы.
2. Возможность подключения к сети интернет.
3. Стандартный мультимедиа проектор

Экран

3.46. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Интернет -маркетинг и Интернет- технологии в сфере сервиса» образовательной программы по направлению подготовки образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю и - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Степанов Артем Анатольевич, к.э.н., доцент

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	технологии интернет-маркетинга с учетом основных требований информационной безопасности, источников информации по объекту сервиса;	ОПК-1
	технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе технологий интернет-маркетинга;	ОПК-2
	технологий организации процесса сервиса, с учетом требований потребителя на основе технологий интернет-маркетинга;	ОПК-3
	технологий организации контактной зоны предприятия сервиса в сети интернет;	ПК-1
	о планировании маркетинговой интернет- деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;	ПК-2
	методов и технологий инновационных проектов в сфере сервиса;	ПК-5
	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей в сети интернет;	ПК-6
	процессов и технологий предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных	ПК-7

	<p>технологий;</p> <p>о контактной зоне с потребителем, консультировании, согласовании вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p>	<p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p>
Умений:	<p>использовать технологии интернет-маркетинга с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>использовать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе технологий интернет-маркетинга;</p> <p>применять технологии организации процесса сервиса, с учетом требований потребителя на основе технологий интернет-маркетинга.</p> <p>применять технологии организации контактной зоны предприятия сервиса в сети интернет;</p> <p>планировать маркетинговую интернет- деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>применять методы и технологии инновационных проектов в сфере сервиса и сети интернет;</p> <p>применять современные сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей в сети интернет;</p> <p>предоставлять услуги, в том числе</p>	<p>ОПК-1</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p>

	<p>в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>взаимодействовать с потребителем, при консультировании, согласовании вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>применять технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p>	<p>ПК-7</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p>
<p>Навыко в и/или опыта деятельности:</p>	<p>использования технологии интернет-маркетинга с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>использования технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе технологий интернет-маркетинга;</p> <p>применения технологии организации процесса сервиса, с учетом требований потребителя на основе технологий интернет-маркетинга.</p> <p>применения технологии организации контактной зоны предприятия сервиса в сети интернет;</p> <p>планирования и организации маркетинговой интернет- деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>применения методов и технологий инновационных проектов в сфере сервиса и сети интернет;</p> <p>использования современных сервисных технологий в процессе</p>	<p>ОПК-1</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-5</p>

	предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей в сети интернет;	ПК-6
	предоставления услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;	ПК-7
	взаимодействия с потребителем, консультировании, согласовании вида, формы и объема процесса сервиса;	ПК-11
	использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.	ПК-12

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе, 7 семестр по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Сервисология», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика», «Информатика», «Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		7
Контактная работа преподавателей с обучающимися	30	30
<i>В том числе:</i>		
<i>Лекции</i>	14	14
<i>Семинары</i>		
<i>Практические занятия</i>	16	16
<i>Лабораторные работы</i>		
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		зачет

<i>Самостоятельная работа студента</i>		42	42
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	72	72
	<i>зачетные единицы</i>	2	2

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Роль интернет - маркетинга и интернет технологий в сфере социально-культурного сервиса	4	4	10	18
2	Аудитория Интернета. Основные принципы работы с аудиторией сайта	4	4	8	16
3	Анонсирование сайта в поисковых системах. Поисковая оптимизация.	2	2	8	12
4	Технологии баннерной рекламы	2	2	8	12
5	Технологии контекстной рекламы	2	4	8	14
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

Для студентов четвертого курса

1. Основные принципы работы с аудиторией сайта.
- Основные принципы и технологии Интернет-рекламы.
- Маркетинговые исследования в Интернет.
- Основные модели размещения рекламы в Интернет.
- Дополнительные виды рекламы в Интернет.
- Корпоративная (имиджевая) реклама в Интернет, Public Relations.
- Медиа-планирование, оптимизация рекламных расходов и анализ эффективности рекламной компании в Интернет.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

В рамках курса помимо практических занятий проводятся конкретные ситуации и деловые игры, а также задачи по темам курса направленные на развитие навыков самостоятельного анализа ситуации:

- Работа на практических занятиях

- Выполнение и презентация реферата/доклада/задания

Примерная тематика рефератов

Для студентов четвертого курса

1. Понятие Интернет-маркетинга.
2. Инструменты Интернет-маркетинга.
3. Интернет-реклама. Виды Интернет-рекламы.
4. Анонсирование в поисковых системах.
5. Поисковая оптимизация.
6. Понятие Интернет-ресурса. Тематический индекс цитирования.
7. Определение баннера. Способы размещения баннерной рекламы.
8. Баннерная реклама. Методы повышения эффективности баннерной рекламы.
9. Достоинства и недостатки баннерного обмена.
10. Эффект выгорания баннерной рекламы
11. Баннерообменная сеть. Назначение.
12. Эффективность рекламной кампании в Интернет
13. Понятие и принципы вирусного маркетинга
14. Вирусный маркетинг и соблюдение прав пользователей на частную жизнь
15. Ошибки при проведении вирусного маркетинга
16. Основные понятия и преимущества E-mail –рекламы
17. Индивидуальные письма и списки рассылки как метод интернет-рекламы
18. Дискуссионные листы
19. Спонсорские программы как метод вирусного маркетинга

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);	1 семестр: краеведение, библиография 2 семестр: информатика. 3 семестр: информатика, сервисология. информационные системы в сфере сервиса, 4 семестр: информационные системы в сфере сервиса. 5 семестр: сервисная деятельность, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, статистика в профессиональной деятельности. 6 семестр: статистика в профессиональной деятельности. 7 семестр: электронная торговля 8 семестр: сетевые формы организации в сфере сервиса.
готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);	1 семестр: современные технологии музейного дела, экологический туризм, деловой и образовательный туризм. 2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность, учебная практика.

	<p>3 семестр: сервисология, профессиональная этика и этикет, технологический практикум,</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, учебная практика, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, технологические основы социокультурного сервиса, организация профессиональных продаж в сервисе, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг.</p> <p>6 семестр: психология обслуживания клиентов, технологические основы социокультурного сервиса, психология делового общения, производственная практика.</p> <p>7 семестр: организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, реклама и связи с общественностью, электронная торговля, имидж в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, реклама и связи с общественностью, производственная практика, преддипломная практика.</p>
<p>готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).</p>	<p>1 семестр: краеведение, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: учебная практика.</p> <p>3 семестр: сервисология, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса.</p> <p>4 семестр: информационные системы в сфере сервиса, учебная практика, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, статистика в профессиональной деятельности.</p> <p>6 семестр: метрология стандартизация и сертификация, статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социокультурной деятельности, производственная практика.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, производственная практика, сетевые формы организации в сфере сервиса.</p>

<p>готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);</p>	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг.</p> <p>3 семестр: сервисология.</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, речевая коммуникация, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность.</p> <p>6 семестр: психология делового общения, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, основы управления персоналом в сфере сервиса, имидж в сфере бизнеса.</p> <p>8 семестр: технология и организация развлечений, гостиничный бизнес, сетевые формы организации в сфере сервиса.</p>
<p>готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);</p>	<p>1 семестр: современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: основы предпринимательской деятельности, поведение потребителей в сфере услуг.</p> <p>3 семестр: экономика.</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, экономика социально-культурной деятельности.</p> <p>5 семестр: основы социального государств, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг, бизнес-планирование в сфере сервиса.</p> <p>6 семестр: метрология стандартизация и сертификация, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, государственная политика и управление в сфере сервиса, финансы и инвестиции в сфере сервиса, бухгалтерский учет и профессиональной деятельности, экономический анализ сферы услуг.</p> <p>8 семестр: гостиничный бизнес, преддипломная практика.</p>
<p>готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);</p>	<p>1 семестр: экологический туризм деловой и образовательный туризм.</p> <p>3 семестр: информационные</p>

	<p>технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса.</p> <p>4 семестр: информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, маркетинг в сервисе.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, социально-культурная деятельность, управление проектами и эффективность в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально культурном сервисе сетевые формы организаций в сервисе.</p>
<p>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);</p>	<p>1 семестр: экологический туризм, деловой и образовательный туризм.</p> <p>2 семестр: социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: информационные системы в сфере сервиса, технологический практикум.</p> <p>4 семестр: информационные системы в сфере сервиса, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность. технологические основы социокультурного сервиса.</p> <p>6 семестр: психология обслуживания клиентов, технологические основы социокультурного сервиса, производственная практика.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, имидж в сфере бизнеса.</p> <p>8 семестр: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, технология и организация развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально-культурном сервисе, сетевые формы организации в сфере сервиса, производственная практика.</p>
<p>готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);</p>	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, экологический туризм деловой и образовательный туризм.</p> <p>2 семестр: социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: сервисология, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса.</p> <p>4 семестр: информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, маркетинг в сервисе.</p>

	<p>6 семестр: ресурсная база социокультурной деятельности, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, социально-культурная деятельность, управление проектами и эффективность в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально культурном сервисе, сетевые формы организаций в сервисе, преддипломная практика.</p>
<p>готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);</p>	<p>1 семестр: общая психология, русский язык и культура речи, современные технологии музейного дела, экологический туризм,</p> <p>деловой и образовательный туризм, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: сервисология, профессиональная этика и этикет, учебная практика.</p> <p>4 семестр: технология организации самостоятельной работы, речевая коммуникация, учебная практика, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг, конфликтология, стилистика деловой речи.</p> <p>6 семестр: правовое регулирование в социально-культурном сервисе, психология делового общения, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом, производственная практика.</p> <p>7 семестр: основы управления персоналом в сфере сервиса, реклама и связи с общественностью, правовое регулирование в социально-культурном сервисе, электронная торговля, имидж в сфере бизнеса, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг.</p>
<p>готовностью к осуществлению</p>	<p>3 семестр: информационные системы</p>

контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).	<p>в сфере сервиса, технологический практикум.</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, информационные системы в сфере сервиса, экономика социально-культурной деятельности.</p> <p>5 семестр: информационные технологии в сфере сервиса и информационная безопасность, статистика в профессиональной деятельности, технологические основы социально-культурного сервиса, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг.</p> <p>6 семестр: метрология стандартизация и сертификация, статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социально-культурной деятельности, технологические основы социально-культурного сервиса, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, финансы и инвестиции в сфере сервиса, электронная торговля, управление проектами и эффективность в сфере сервиса, бухгалтерский учет и профессиональной деятельности, экономический анализ сферы услуг.</p> <p>8 семестр: технологии и организация развлечений, гостиничный бизнес, сетевые формы организации в сфере сервиса, преддипломная практика.</p>
--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
<i>ОПК-1</i>	<p><i>Знания</i>- теории интернет-маркетинга проектирования уникального товарного предложения и планирования и организации маркетинговой деятельности организаций сферы сервиса в сети интернет на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга</p> <p><i>Умения</i>- проектировать и</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знает</i>- принципы интернет-маркетинга, теории интернет-маркетинга.</p> <p><i>Умеет</i>- проектировать и</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

	<p>планировать эффективную деятельность организаций сферы сервиса в сети интернет на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга;</p> <p><i>Навыки-</i> самостоятельно проектировать и планировать эффективную деятельность организаций сферы сервиса в сети интернет на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга;</p>	<p>планировать маркетинговую деятельность организаций на основе с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p><i>Владеет-</i> базовыми навыками, позволяющими проектировать и планировать эффективную маркетинговую деятельность организаций на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Знает-</i> современные принципы планирования и организации интернет-маркетинга,</p> <p><i>Умеет-</i> проектировать эффективную маркетинговую деятельность организаций различного вида и уровня на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга в сети интернет;</p> <p><i>Владеет</i> навыками позволяющими- проектировать и планировать организаций сферы сервиса в сети интернет на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>Высокий уровень (отлично): Знает- технологии интернет-маркетинга; Умеет- самостоятельно выбирать методы планирования и организации и проектирования деятельности сервисной организации на основе технологий маркетинга в сети интернет. Владеет- разнообразными навыками проектирования деятельности сервисной организации на основе технологий маркетинга в сети интернет.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ОПК-2	<p><i>Знания-</i> теории интернет-маркетинга, - целостной интегрированной системы знаний, включающей маркетинговые коммуникации, технологии взаимодействия с потенциальными клиентами. <i>Умения-</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. <i>Навыки-</i> находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- принципы интернет-маркетинга, теории интернет-маркетинга, функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами; Умеет -описывать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя используя потенциал интернет технологий. Владеет - навыками создания различных видов информации и каналов</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		ее распространения на основе технологий маркетинга и интернета.	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает-современные принципы интернет-маркетинга, о теории интернет-маркетинга, знать разнообразные функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами в сети интернет;</p> <p>Умеет-выбирать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сети интернет;</p> <p>Владеет-навыками, позволяющими обосновывать и выбирать различные технологии сервиса на основе технологий маркетинга и интернета.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает-современные отечественные и зарубежные принципы интернет-маркетинга, теории интернет-маркетинга, знать разнообразные трактовки функций и технологий маркетинга,</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>Умеет-разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p>Владеет-практическими навыками, позволяющими находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами в сети интернет.</p>	
ОПК-3	<p>Знания: особенностей процесса сервиса, его ресурсов и средств в рамках технологий интернет-маркетинга;</p> <p>Умения: организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя;</p> <p>Навыки: проводить выбор ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса в сети интернет;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает-основные особенности форм организации интернет-маркетинга;</p> <p>умеет-планировать процесс интернет-маркетинга;</p> <p>Владеет-базовыми навыками отбора средств для всех видов продаж.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает-приемы и методы организации интернет-маркетинга;</p> <p>умеет-совершенствовать процесс интернет-маркетинга;</p> <p>Владеет-разнообразными навыками отбора средств для всех видов продаж.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает-современные технологии и особенности форм организации интернет-</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		маркетинга; умеет- проектировать процесс интернет-маркетинга; Владеет- практическими навыками отбора средств для всех видов продаж в сети интернет.	
ПК1	Знания: контактной зоны предприятия сервиса в процессе интернет-маркетинга; Умения: организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе интернет-маркетинга; Навыки: позволяющие определять и использовать ключевые моменты при организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе интернет-маркетинга;	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- понятие контактной зоны предприятия сервиса; в процессе интернет-маркетинга; умеет- планировать и организовывать процесс интернет-маркетинга в контактной зоне; Владеет- базовыми навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе интернет-маркетинга	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): Знает- основные зоны и элементы контактной зоны предприятия сервиса; в процессе интернет-маркетинга; умеет- планировать и совершенствовать процесс интернет-маркетинга в контактной зоне; Владеет- разнообразными навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе интернет-маркетинга	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет

		<p>Высокий уровень (отлично): Знает-современные технологии и особенности контактной зоны предприятия сервиса; в процессе интернет-маркетинга; умеет-проектировать процесс интернет-маркетинга; Владеет-практическими навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе интернет-маркетинга.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК2	<p>Знания-о планировании маркетинговой интернет-деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей</p> <p>Умения-планировать маркетинговую интернет- деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Навыки-планирования и организации маркетинговой интернет - деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает-о базовых технологиях планирования маркетинговой интернет- деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей</p> <p>Умеет-формулировать цели маркетинговой интернет- деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>Владеет- базовыми навыками планирования и организации маркетинговой интернет- деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

	потребителей;	
	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает-о разнообразных технологиях планирования маркетинговой интернет- деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей</p> <p>Умеет-фрагментарно планировать маркетинговую интернет- деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>Владеет-разнообразными навыками планирования и организации маркетинговой интернет- деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
	<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает-о современных технологиях планирования маркетинговой интернет- деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>рынка и спроса потребителей</p> <p>Умеет- системно планировать маркетинговую интернет- деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>Владеет- практическими навыками планирования и организации маркетинговой интернет- деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p>	
ПК-5	<p>Знания- теории интернет-маркетинга, - целостной интегрированной системы знаний, включающей специфические принципы, методы и средства управления спросом и предложением, в т.ч. на основе маркетинговых исследований и принципов инновации.</p> <p>Умения-с выполнять научные исследования и использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности</p> <p>Навыки- совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе инновационного подхода</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает-основные понятия интернет-маркетинга, основные подходы и методы. Концепции, функции и принципы маркетинга, базовые маркетинговые стратегии, процесс маркетинговых исследований.</p> <p>Умеет- описывать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса в т.ч. в сети интернет.</p> <p>Владеет -базовыми</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>навыками сбора маркетинговой информации.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает-современные подходы и методы организации маркетинговых исследований в сети интернет. Концепции, функции и принципы маркетинга, разнообразные маркетинговые стратегии, этапы маркетинговых исследований. Умеет- выбирать и обосновывать различные методы проведения маркетинговых исследований в сети интернет. Владеет- навыками использовать их результатов для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе технологий маркетинга в сети интернет.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает-современные подходы и методы, технологии и программы организации маркетинговых исследований в сети интернет. Умеет - использовать и сочетать различные методы</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>проведения маркетинговых исследований в сети интернет.</p> <p>Владеет навыками самостоятельно выполнять научные исследования и использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе технологий маркетинга в т.ч. с использование специального программного обеспечения.</p>	
ПК-6	<p>Знания: современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в сети интернет.</p> <p>Умения: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг как технологии интернет-маркетинга.</p> <p>Навыки: учет требований потребителя в процессе предоставления услуг с применением современных сервисных интернет - технологий.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает основные современные формы интернет-маркетинга в сфере сервиса;</p> <p>умеет определить потребность клиента;</p> <p>Владеет базовыми навыками организации интернет-маркетинга.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает разнообразные современные формы интернет-маркетинга в сфере сервиса;</p> <p>умеет адаптировать услугу ориентируясь на потребность клиента;</p> <p>Владеет широкими навыками организации интернет-маркетинга.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает - современные и инновационные формы интернет-маркетинга в сфере сервиса;</p> <p>Умеет- проектировать услугу и информацию под потребность клиента;</p> <p>Владеет- практическими навыками организации интернет-маркетинга.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК-7	<p>Знания -теории интернет-маркетинга, - целостной интегрированной системы знаний, включающей разработку, реализацию и контроль процесса предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий используя современные технологии и функции маркетинга и сети интернет.</p> <p>Умения- разрабатывать, реализовывать и контролировать процесс предоставления сервисных услуг на основе интернет технологий.</p> <p>Навыки- процесса предоставления сервисных услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий сети интернет.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает- значение коммуникаций в маркетинге. Структуру коммуникаций и обратной связи в системе маркетинговых коммуникаций, характеристику ее отдельных элементов: рекламы, пропаганды, стимулирования сбыта, личной продажи в сети интернет.</p> <p>Умеет- описывать и идентифицировать процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных и интернет -технологий.</p> <p>Владеет – навыками предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных и интернет технологий.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает-этапы разработки эффективной коммуникации в сети интернет. Определение составляющих элементов процесса коммуникации: отправитель, кодирование, обращение, средства распространения информации и т.д. и их характеристика.</p> <p>Умеет-разрабатывать, процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных интернет технологий</p> <p>Владеет – современными методами предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных интернет технологий</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает- технологии и этапы построения маркетинговых коммуникаций в сфере сервиса на основе интернет- технологий.</p> <p>Умеет-разрабатывать, реализовывать и контролировать процесс предоставления сервисных услуг в сети интернет в том числе в</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p>Владеет – современными методами предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных интернет технологий.</p>	
ПК-11	<p>Знания: особенностей работы с потребителем в контактной зоне в рамках интернет- продаж.</p> <p>Умения: готовность работать с потребителем в контактной зоне, консультировать в процессе осуществления интернет- продаж.</p> <p>Навыки: навык успешного согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем в процессе осуществления интернет- продаж.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает- основные особенности работы с потребителем в контактной зоне в рамках интернет- продаж;</p> <p>умеет работать с потребителем в контактной зоне;</p> <p>Владеет- базовым навыком работы с потребителем в контактной зоне</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает- разнообразные навыки работы с потребителем в контактной зоне в рамках интернет- продаж;</p> <p>умеет работать с потребителем, консультировать в контактной зоне;</p> <p>Владеет- разнообразными навыками работы с потребителем в контактной зоне</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>Высокий уровень (отлично): Знает- специфические особенности работы с потребителем в контактной зоне в рамках интернет-продаж; умеет организовывать работу с потребителем в контактной зоне; Владеет- практическим навыком работы с потребителем в контактной зоне</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК12	<p>Знания- технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p> <p>Умения - использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p> <p>Навыки- использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- основные технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга. Умеет- идентифицировать технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга. Владеет- базовыми навыками использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает - разнообразные технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p> <p>Умеет- выбирать технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p> <p>Владеет- разнообразными навыками использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает современные технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p> <p>умеет - оптимизировать технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>в рамках технологий интернет-маркетинга.</p> <p>Владеет-практическими навыками использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий интернет-маркетинга.</p>	
--	--	---	--

Перечень вопросов к зачёту

1. Понятие Интернет-маркетинга.
2. Инструменты Интернет-маркетинга.
3. Интернет-реклама. Виды Интернет-рекламы.
4. Анонсирование в поисковых системах.
5. Поисковая оптимизация.
6. Понятие Интернет-ресурса. Тематический индекс цитирования.
7. Определение баннера. Способы размещения баннерной рекламы.
8. Баннерная реклама. Методы повышения эффективности баннерной рекламы.
9. Достоинства и недостатки баннерного обмена.
10. Эффект выгорания баннерной рекламы
11. Баннерообменная сеть. Назначение.
12. Эффективность рекламной кампании в Интернет
13. Понятие и принципы вирусного маркетинга
14. Вирусный маркетинг и соблюдение прав пользователей на частную жизнь
15. Ошибки при проведении вирусного маркетинга
16. Основные понятия и преимущества E-mail –рекламы
17. Индивидуальные письма и списки рассылки как метод интернет-рекламы
18. Дискуссионные листы
19. Спонсорские программы как метод вирусного маркетинга.
20. Использование электронной почты как инструмента интернет-маркетинга
21. Ценовые модели размещения рекламы в Интернет
22. Маркетинговые исследования в интернет
23. Критерии оценки эффективности рекламы в интернете
24. Факторы, определяющие эффективность рекламной кампании в интернет
25. Партнерские программы. Типы партнерских программ.
26. Веб-кольца.
27. Постановка проблемы создания виртуального сообщества
28. Виртуальные сообщества. Коммуникационные методы построения виртуальных сообществ.
29. Информационные методы построения виртуальных сообществ.
30. Коммерческие и некоммерческие методы построения виртуальных сообществ
31. Юридическое обеспечение электронного маркетинга.
32. Раскрыть содержание бэнчмаркетинга.
33. Дать характеристику спама. Методы борьбы со спамом.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

Отвечая на вопросы в рамках экзамена студент должен продемонстрировать умение использовать управленческие знания в будущей профессиональной деятельности, а именно:

1. Раскрыть функции и принципы интернет -маркетинга на примере различных аспектов будущей профессиональной деятельности.
2. Подтвердить на примерах универсальный характер принципов и технологий интернет-маркетинга.
3. Привести примеры оптимизации различных процессов в том числе профессиональных на основе универсальных принципов и функций интернет -маркетинга.
4. Выделить специфику технологий интернет-маркетинга в сфере сервиса.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Ветитнев , А.М. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учеб. пособие / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - М. : ФОРУМ, 2015. - 400 с.- (Высш. образование) . - ISBN 978-5-91134-416-0: 436-75.
2. Митч Мейерсон Основы интернет-маркетинга [Электронный ресурс]: все, что нужно знать, чтобы открыть свой магазин в интернете/ Митч Мейерсон, Мэри Скарборо— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 310 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39313>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. - М., 2012. – 232с.
2. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 199 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16475>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Диянова , С. Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 192 с. - ISBN 978-5-9776-0240-2: 203-94.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. www.4p.ru Теория и практика маркетинга (брендинг, мерчендайзинг
2. и др.). Свободный доступ к результатам различных
3. маркетинговых исследований.
4. www.marketing.spb.ru- Публикации по вопросам маркетинга (брендинг,
5. ценнообразование, поведение потребителей, финансовый,
6. промышленный, международный маркетинг и т.д.
7. www.marketolog.ru- Сайт маркетологов
8. www.7st.ru - Сетевой журнал о маркетинге и рекламе
9. Энциклопедия маркетинга в спорте. Сайт ориентирован на предпринимателей, имеющих потребность в повышении своего образовательного статуса в вопросах маркетинга в спорте, менеджеров и маркетологов, специалистов по маркетинговым исследованиям, консультантов по бизнесу, аспирантов и студентов, в том числе курсов повышения квалификации. <http://marketing.spb.ru/>
10. Материалы по маркетингу, рекламе, PR. http://www.sostav.ru/index_first.html
11. Административно-управленческий портал. Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу. <http://www.aup.ru/>

12. Сайт Издательской группы «Дело и сервис» <http://www.dis.ru/>

13. <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования

14. Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

ПОДБОР И ИЗУЧЕНИЕ НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

Изучение литературы на начальном этапе обучения имеет целью получить данные о том, в каком состоянии в современной науке и практике находится проблема, ставшая объектом вашего исследования или интереса. Результатом подобного анализа станет библиография, т.е. научное систематизированное описание книжных изданий, составление их списков, указателей и обзоров, перечень книг, которые что-то объединяет.

Составление библиографии по теме – важная стадия работы. Обычно студентам предлагается выставка книг, которую готовят работники библиотеки.

Одновременно библиографы дают консультацию по работе с библиографическими изданиями и каталогами.

В любой библиотеке имеются систематический и алфавитный каталоги.

Если научный руководитель не порекомендовал иначе, начать изучение литературы можно с просмотра журналов последних лет, касающихся вашей темы или курса. Найдя статью, относящуюся к теме вашего исследования, посмотрите список литературы в ее конце. Так вы узнаете, какие еще публикации имеются на эту тему, и можете приступить к их изучению.

Обычно последний журнал за тот или иной год содержит полный список статей, опубликованных в текущем году. Используйте эту возможность, чтобы легче ориентироваться в публикациях журнала за интересующий вас период.

Помимо литературы, касающейся вашей темы, необходимо и полезно также изучить все, что связано методиками исследования, которые вы используете в работе. Нужно четко представлять, что скрывается за каждым показателем или термином, и уметь их правильно интерпретировать.

Не пренебрегайте статистическими данными, которые могут проиллюстрировать или обосновать теоретические выводы, представленные в работе или соотнести их с практикой деятельности реальных организаций.

Экономическую, специальную или справочную литературу студент подбирает самостоятельно.

Существенную помощь в ознакомлении с библиографией студенту могут оказать:

- ◆ библиотечные каталоги (алфавитный, систематический, предметный);
- ◆ библиографические указатели (учетно-регистрационные, научно - вспомогательные, рекомендательные, критические);
- ◆ справочная литература (энциклопедии, словари, справочные издания).

Подобранную литературу следует оценить по таким критериям, как: полнота и достоверность данных, сроки ее опубликования, наличие теоретических обобщений и критических материалов, реальность их получения.

В первую очередь следует подбирать и использовать литературу последних лет издания, как правило, от 3 до 5 лет. Пренебрежение этим положением, использование устаревшей литературы нередко приводит к снижению качества выполняемых работ.

Особое внимание следует обратить на специализированные научные издания, соответствующие теме исследования или общему направлению изучаемого курса.

Запись литературы можно вести на карточках, отдельных листах или в тетради, группируя их по вопросам плана. Надо делать полную и точную запись литературного источника с указанием необходимых библиографических реквизитов. Небрежность в написании источника вынуждает дополнительно тратить время на поиски недостающих данных.

Подобранную литературу можно дать на просмотр преподавателю, который поможет сделать окончательный выбор источников, сможет дать дополнительные рекомендации по отбору материала.

Подготовка к выполнению письменной работы начинается с чтения и последующей записи прочитанного, относящегося к работе материала. Следует прибегать к двум формам записи: конспектированию и выпискам.

Конспект ("конспектус" – обзор) – это краткое и вместе с тем относительно подробное, последовательное изложение содержания статьи, книги, документа, т.е. обзор прочитанного, глубоко продуманного и хорошо осмысленного произведения.

При составлении конспекта следует соблюдать определенную последовательность в изложении мыслей:

- а) высказывается тезис;
- б) обосновывается его значение;
- в) приводится фактический, иллюстративный материал, конкретизирующий этот тезис.

При составлении конспекта следует указать автора произведения, полное название работы, место и год ее издания; если это статья, то указывается название журнала, сборника и страницы от начала и до конца, которые отведены ей в издании. Чтобы можно было, руководствуясь записями, быстро отыскать в книге место, полезно также отмечать страницы изучаемого произведения.

В конспекте нужно выделять отдельные места текста в зависимости от их значения. Для этих целей применяются различные размеры букв, подчеркивания, делаются замечания на полях.

Конспектирование относится к числу наиболее важных общеучебных умений. На него опирается весь учебный процесс, так как студентам постоянно приходится использовать для подготовки к занятиям конспектирование лекций преподавателя, учебного параграфа или дополнительной литературы.

Конспект нужен для того, чтобы:

- научиться перерабатывать любую информацию, придавая ей иной вид, тип, форму;
- выделить в письменном или устном тексте самое необходимое и нужное для решения учебной или научной задачи;
- создать модель проблемы (понятийную или структурную);
- упростить запоминание текста, облегчить овладение специальными терминами;
- накопить информацию для написания более сложной работы в виде доклада, реферата, дипломной работы, диссертации, статьи, книги.

Слово конспект состоит из двух корней, первым из которых является «кон». В русском языке «кон» означает начало, предел, сужение пространства действий. **В этом сужении, предельном сокращении, свертывании информации и заключен главный смысл конспекта.** Конспект – это вторичное рождение источника, но в ином виде – свернутом, сжатом. Это напоминает сепарирование молока, когда от него отделяют сливки: конспектируемый источник – молоко, а сам конспект – это сливки. Не зря в

словарях не разночтений. Почти везде конспект определяется как краткое изложение, краткая запись.

Но не любую краткую запись можно назвать конспектом. Понятие **конспект подразумевает объединение плана, выписок, тезисов** или, по крайней мере, двух любых этих форм. **Главное требование к конспекту – запись должна быть систематической, логической, связной.**

Прочтем еще раз определение конспекта и подчеркнем в нем часть фразы – **систематическая, логически связанная запись. Это – одно из основных требований, предъявляемых к конспекту, по существу.** Так, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект.

Конспектом, написанным одним читателем, могут пользоваться другие – он более универсален, чем иные виды записей. По той же причине к правильно составленному конспекту можно с успехом обратиться через несколько лет после его подготовки. Одним словом, конспект – **наиболее универсальный вид записей** по сравнению с другими формами. При работе с ним меньше риска заблудиться в чужих мыслях, чем при использовании выписок, планов и даже тезисов, не говоря уже о набросках – беглых заметках «для себя».

Кстати, в случае, если вы собираетесь давать свои конспекты товарищам или обращаться к этим записям спустя годы, следует аккуратнее вести их. Мне, например, врезалась в память реплика из письма А. П. Чехова одному адресату: «Ваш трагический почерк – последнее слово инквизиции. Он, пока я прочел Ваше письмо, вывихнул мне глаза».

Каковы особенности составления конспектов?

1. **Беглый просмотр** с целью определить полноту раскрытия темы; определение характера текста (теоретический или эмпирический, т.е. основанный на опыте); выявление степени сложности по наличию новых или непонятных терминов-понятий. Такое предварительное знакомство с текстом, а также учет собственных задач помогает осознанно выбрать вид конспектирования.

2. **Научно-исследовательская работа по переработке информации.** Все начинается с повторного чтения и анализа. Анализ позволяет разделить текст на части, отделить одно положение от другого и выделить нужное.

3. **Выделение главных мыслей текста – тезисов.** Тезисом в зависимости от задач конспектирования может быть: понятие или категория и их определения, закон и его формулировка, факты и события и доказательства их истинности и т.д. Эти ведущие, **главные позиции** могут выписываться либо **в технике цитирования, либо в произвольном стиле**, своими словами. Цитировать принято в следующих случаях: для точной передачи мысли; для последующей ссылки на автора; для иллюстрации стиля мышления автора. Насколько часто можно цитировать в конспекте – вопрос открытый. По необходимости, но не очень много (исключение составляют текстуальные или цитатные конспекты).

Прежде всего, составляя конспект, обычно стремятся к **форме связного пересказа**, но делают это не в ущерб другим, более важным качествам конспекта – **ясности и краткости.** И тут важно заметить, что связующим звеном при составлении конспекта должна быть **внутренняя логика изложения**, которую не следует заменять пространными словесными переходами.

С другой стороны, конспекты при обязательной краткости содержат не только основные положения и выводы, но и факты, доказательства, примеры. Ведь утверждение, не подкрепленное фактом или примером, не будет убедительным и труднее запомнится.

Поэтому при составлении конспекта записывают не только основные положения. **Не следует также избегать повторений**, если они по-другому подводят к вопросу или дополнительно, более выразительно освещают его. Это тот «аромат стиля», который

помогает глубже разобраться в материале и лучше его запомнить. «Истинный лаконизм – это не внешняя краткость, не обглоданная до кости фраза», – заметил как-то Юрий Нагибин.

На страницах вашей записи может быть отражено **отношение составителя к материалу**. Но при этом следует организовать текст так, чтобы можно было впоследствии легко разобраться, где авторская, а где ваша личная трактовка вопроса.

Часто полагают, что конспект может полностью заменить книгу. Тут нужно сделать существенную оговорку.

«Конспект читаемой книги. Нужно ли говорить, что для работы над текстом, для прочтения его необходимо иметь перед глазами книгу... которая законспектирована. Только при этих условиях могут быть поняты, иногда даже просто прочитаны многие места». Так сказал замечательный исследователь пушкинского творческого наследия С. М. Бонди.

Конспекты условно можно разделить на четыре типа: **плановые, текстуальные (из цитат), свободные, тематические**.

Плановый конспект легко получить с помощью предварительно сделанного плана произведения. При этом план или специально составляется для написания конспекта, или используется ранее составленный в качестве самостоятельной записи.

Каждому вопросу плана в такой записи отвечает определенная часть конспекта. Однако там, где пункт плана не требует дополнений и разъяснений, он не сопровождается текстом. Это одна из особенностей стройного, ясного и короткого плана-конспекта.

При наличии навыка плановый конспект составляют достаточно быстро, он краток, прост и ясен по своей форме. Эти преимущества делают его **незаменимым при быстрой подготовке доклада, выступления**. Качество такого конспекта порой целиком зависит от качества плана, от того, насколько пункты плана будут не только раскрывать содержание, но и дополнять его по существу.

Однако работать с таким конспектом, если пройдет много времени с момента его написания, достаточно затруднительно, т. к. по нему не всегда легко удастся восстановить в памяти содержание источников. Существенную помощь здесь могут оказать вкладные листки или отметки в книге, сделанные в процессе чтения.

Самый простой конспект – схематический плановый конспект – составляется в виде ответов на пункты плана, сформулированные в вопросительной форме. В процессе подготовки, а иногда и при последующей переделке плановый конспект может отразить логическую структуру и взаимосвязь отдельных положений.

Текстуальный конспект – это конспект, созданный в основном, из отрывков подлинника – цитат. Текстуальные выписки могут быть связаны между собой цепью логических переходов, могут быть снабжены планом и включать отдельные тезисы в изложении конспектирующего или автора. **Текстуальный конспект** – прекрасный источник дословных высказываний автора, а также приводимых им фактов. Текстуальные конспекты целесообразно применять при изучении научных трудов, литературной критики. Легко догадаться, что текстуальный конспект в большинстве случаев – пособие, используемое длительное время.

Хотя при создании текстуального конспекта и требуется определенное умение быстро и правильно выбирать основные цитаты (умение делать выписки), этот тип конспекта не является трудно составимым, если оценивать его по той работе, которая затрачивается на написание его.

Существенный недостаток текстуального конспекта заключается в том, что он не активизирует внимание и память. Бывает так, что учащийся или студент написал конспект, а материала глубоко не проанализировал, не запомнил содержания произведения, не усвоил его. Ему помешало автоматическое переписывание цитат.

Свободный конспект. Иногда текстуальный конспект при последующей разработке его или даже в процессе создания «переходит» в свободный конспект. Своеобразие

свободного конспекта заключается в том, что он представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов; часть его текста может быть снабжена планом.

Свободный конспект требует умения самостоятельно четко и кратко формулировать основные положения, для чего необходимы глубокое осмысление материала, большой и активный запас слов. Можно сказать, что свободный конспект, пожалуй, наиболее полноценный вид конспекта. Он в высшей степени способствует лучшему усвоению материала. Здесь вы на деле можете продемонстрировать свое умение активно использовать все типы записей: планы, тезисы, выписки. Забота тут одна – понять, осмыслить, записать четко, логично. Над свободным конспектом приходится много работать – его не так-то легко составить.

Тематический конспект дает более или менее исчерпывающий ответ (в зависимости от числа привлеченных источников и другого материала, скажем, своих же записей) на поставленный вопрос-тему. Поэтому он получил название тематического. Специфика этого конспекта в том, что, разрабатывая определенную тему по ряду источников, он может не отображать содержания каждого из используемых произведений в целом.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос.

Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Надо отметить возможность использования так называемого **обзорного тематического конспекта**. В этом случае составляется тематический обзор на определенную тему, с использованием одного или чаще нескольких источников.

К обзорному тематическому конспекту можно отнести и **хронологический конспект**. Как говорит само название, основное, чему посвящена вся запись, это становление хронологической последовательности событий на фоне отражения самих событий. В отличие от обзорного конспекта на эту же тему, хронологический конспект значительно более краткий.

Несколько советов по организации текста конспекта.

Составление конспектов требует не это не только логики изложения, но и умелой **организации текста**, которая влияет и на содержание записи, и на удобство пользования ею. Что касается конспектирования как вида записи, то в его процессе целесообразно использовать различные **сигнальные знаки**, увеличивающие информативность сжатого конспекта: **стрелки, подчеркивания, линии выделения в рамку, восклицательный и вопросительный знаки, знак PS**, означающий послесловие, т.е. написанное после, приписанное и т.д. Каждый может иметь свою систему знаков, с помощью которых оценивается информация не словесным, а условно символическим способом.

Сокращению конспекта, свертыванию информации способствуют также использование **аббревиатур**, т.е. сокращенных слов и словосочетаний, использование вместо слов знаков. Например, вместо слов «равенство», «подобие», «сходство». можно использовать знак равенства «=», вместо слов «больше, меньше» - математические знаки «<,>» и т. д.

Таким образом, **в результате особой техники переработки конспектируемого текста создается новый документ с новой логикой изложения содержания, с новыми связями, новой формой предъявления информации**. Это и есть конспект.

В отличие от конспекта в выписках фиксируются лишь отдельные, наиболее существенные положения работы. Выписывать следует определения, наиболее важные факты, примеры, статистические данные, относящиеся к основному содержанию темы. Выписки производятся либо в форме цитаты – дословного воспроизведения отрывка изучаемого произведения, содержащего существенные мысли автора, либо в форме краткого, близкого к тексту изложения отдельных мест литературного источника.

Какова техника чтения научной и публицистической литературы?

Выделяют два этапа:

- 1) предварительное знакомство с произведением;
- 2) глубоко осмысленное чтение, сопровождаемое записью.

Первый этап – ознакомление с внешними признаками книги: просмотр оглавления, изучение предисловия, заключения, беглый просмотр произведения.

Второй этап – чтение книги. Различают два вида чтения по глубине – беглое и углубленное. Последнее включает в себя технику пометок и выписок.

Как делать выписки?

Существует несколько приемов ведения записей.

Чтение источника *в виде* так называемого *номенклатурного плана*, состоящего из перечня тех вопросов, которые излагаются в книге, главе, статье. При этом отмечается новый вопрос, новая мысль с указанием страниц. Номенклатурный план служит предметным указателем, помогая при повторном чтении или последующем использовании книги.

2. *Тематические выписки*, которые делаются на отдельном листе, с одной его стороны. Схема расположения материала может быть следующей:

1	
2	
4	3

- 9 - проблема, вопрос плана, к которому относится выписка
- 10 - источник с полными библиографическими данными
- 11 - место для записи
- 12 - место для замечаний, своих мыслей

3. *Выписки на отдельные карточки* (каталожные, размером в 1\4 листа, или с почтовую открытку и проч.). На такие карточки удобнее всего выписывать отдельные факты, статистические данные, определения и т.д. В этом случае библиографическое описание источников заносится на обратную сторону карточки.

Рекомендуемые формы записей позволяют четко произвести группировку материала по вопросам так, чтобы получилось более или менее полное самостоятельное изложение проблемы. Если окажется, что некоторые вопросы недостаточно изучены, надо возвратиться к литературным источникам и дополнить конспект.

СОВЕТЫ

Ознакомьтесь с правилами описания книг, брошюр, статей. Не пренебрегайте "мелкими" выходными данными литературного источника (место издания, издательство, количество страниц и т.п.), это позволяет сэкономить время на других этапах подготовки письменной работы.

Ведите записи четко, аккуратно, используйте разнообразные приемы.

Поддерживайте постоянный и строгий порядок в хранении конспектов и материалов по письменной работе.

Создайте собственный «электронный банк» информации и подготовленных вами материалов и храните его весь срок обучения.

Наиболее важную информацию можно дублировать, т.к. компьютеры ломаются, а съемные носители имеют привычку теряться в самый неподходящий момент.

ПОИСК ИНФОРМАЦИИ В ИНТЕРНЕТЕ: ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ И ПРАВИЛА

Интернет – это система хранения и обмена информацией имеющая глобальные масштабы. Ресурсы интернет могут и должны использоваться для подготовки различных письменных работ и заданий.

Точность и простота запроса.

Не пытайтесь полностью описать поисковой системе тему вашей письменной работы. Пытайтесь быть лаконичными и точными. Попробуйте побольше узнать об искомом тексте, обдумать поисковый запрос, при необходимости, подобрать синонимы к ключевым словам!

Помните, машина ищет именно слова и словосочетания, она не знает, что вы имели ввиду, когда запросили какую-либо информацию, она не будет думать за вас! Также полезно знать, что любой современный поисковик сортирует найденную информацию по релевантности (степени совпадения вашего запроса с информацией на сайте), т. е. самый подходящий вам сайт будет находиться на первом месте и т. д.

Также, обратите внимание, что при поиске мы не задавали предлог «в». А все это от того, что поисковая система не индексирует и не ищет по предлогам и таким частым словам, как «где», «когда», «кто»; также она опускает знаки пунктуации (исключения составляют лишь очень распространенные комбинации, как \$10 или C++).

При поиске цитаты или точного названия просто заключите в кавычки весь запрос, и система тотчас же воспримет его как единое целое, не смея менять слова местами, либо опускать какие-либо слова или символы.

К примеру, если вы ищете принципы управления, разработанные А. Файолем, просто наберите фразу «принципы управления Файоль».

Также вы можете заставить поисковую машину искать любое слово или символ, поставив перед ним «+».

Поиск по сайту или домену.

Предположим, вы читали интереснейшую статью на каком-либо сайте, однако забыли сохранить ссылку в Избранном и теперь не можете ее найти. Чтобы найти такую информацию, в Google достаточно лишь указать на каком сайте искать, например, ВВП России в 2012 году `government.ru`. Данный запрос направит поисковую систему на указанный сайт, и найдет там нужную информацию. В Яндексе такой запрос выполняется немного сложнее: `ВВП России в 2010 году <<url=’’ government.ru *’’`.

Поисковую машину можно не только «заставлять» искать нужный текст, но и исключать некоторые слова из запроса. Если вы не хотите, чтобы при поиске реферата на тему «История денег» вам были предложены документы об истории денег в Африке, просто введите в поисковое поле Google: история денег – Африка. В Яндексе вместо знака «~» используется сочетание знаков «~». При таком запросе, слово «Африка» было полностью исключено из критериев поиска.

Поисковые системы не учитывают регистр, все заглавные символы воспринимаются машинами как строчные, за исключением использования специального операнда. Таковым является знак восклицания «!», стоящий перед словом. Эта функция очень полезна для поиска сел или городов с распространенными названиями, к примеру «село! Кошки». В данном случае, поисковик не будет искать сайты, где речь ведется о селе, где живут кошки, а будет вести поиск с учетом заглавной буквы.

При осуществлении поиска помните, что громадные объемы данных размещенных в интернете требуют от пользователя способности самостоятельно оценивать достоверность информации и ее ценность, исходя из темы работы ее вида и целей.

При поиске информации необходимо придерживаться простых правил:

Правила поиска информации:

Найти статью или книгу, дословно соответствующую теме исследования, практически невозможно, поэтому при поиске необходимо опираться на основные термины и понятия.

Поиск можно осуществлять не только в поисковых системах, но и непосредственно на сайтах, в каталогах и архивах.

Не ограничивайтесь первой страницей поиска.

Пользуйтесь несколькими поисковиками.

Чтобы получить информацию, нужно правильно составить запрос. Пользуйтесь расширенными формами поиска для составления точного запроса.

Наиболее популярные поисковые системы Рунета:

<http://www.yandex.ru> - поисковик "Яндекс".

<http://www.google.ru> - поисковик "Google".

<http://www.rambler.ru> - поисковик "Рамблер".

<http://www.aport.ru> -поисковик "Апорт".

Правила оценки и отбора информации:

1. Информация должна соответствовать теме.
2. Информация должна быть достоверной.

Достоверность определяется источником и способом получения информации. Наибольшей достоверностью обладает информация, размещенная на официальных сайтах и/или полученная в результате научных исследований.

Тематические сайты по экономике и менеджменту

Каталог ссылок на лучшие экономические ресурсы	http://econline.h1.ru	Ссылки на сайты, содержащие ресурсы по экономике, менеджменту, маркетингу, статистике; подборка статей, ссылки на сайты журналов и др.
Образовательные ресурсы по бухгалтерскому учету		
1С-образование. Система программ учебного назначения	http://edu.1c.ru	Демо-версии дистанционных курсов, интернет-тестирование и др.
Бух.1С	http://www.buh.ru/	Ресурс для бухгалтеров
Бухгалтерия.ру	http://www.buhgalteri.a.ru/	Информационно-аналитическое портал, содержащий аналитические и правовые материалы по различным аспектам бухучета и налогообложения. Действующие форумы по проблемам бухучета
GAAP.ru	http://gaap.ru	Портал по теории и практике финансового учета. Финансовый учет, корпоративные финансы (статьи, обзоры, справочная информация)
Кадис. Правовой портал. Налоги и бухгалтерский учет	http://www.kadis.ru	Библиотека бухгалтера, информационный центр «Кадис»
Audit-it.ru Бухгалтерский учет. Налогообложение. Аудит.	http://www.audit-it.ru/	Бухгалтерский учет, налогообложение и аудит в России. Подборка статей

Сайт Развитие бизнеса	http://www.devbusiness.ru/development/finance.htm	Финансы и учёт на сайте «Развитие бизнеса»
Образовательные ресурсы по экономике, праву, менеджменту и др.		
Административно-управленческий портал	http://www.aup.ru/	Бесплатная электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и ПР и пропаганды в спорте на предприятии. Публикации и учебно-методические пособия, форумы и полезные ссылки по экономике, финансам, менеджменту, маркетингу
Энциклопедия ПР и пропаганды в спорте	http://www.marketing.spb.ru/	Все о маркетинге - статьи, книги.
Корпоративный менеджмент	http://www.cfin.ru/	Независимый проект, направленный на сбор и предоставление методической и аналитической информации, относящейся к управлению компаниями, инвестициям, финансам и маркетингу
Онлайновая научная инфраструктура Соционет	http://www.socionet.ru/	Система Соционет - географически распределенная базу данных научных публикаций по общественным наукам. Все ресурсы и сервисы для пользователей
Портал Финансовые науки	http://www.mirkin.ru/	
Персональный сайт профессора, зав.кафедрой «Микроэкономика» Финансовой академии при Правительстве РФ Н.Н.Думной.	http://www.dumnaya.ru/	Тематика: экономическая теория, новая экономика
Финансы.РУ	http://www.finansy.ru/	Актуальные публикации по экономике и финансам, методические пособия, лекции, тщательно отобранные рефераты, конспекты, переводы, тексты книг дипломы и диссертации
Центр экономической социологии	http://www.ecsoc.ru/	
Экономическая теория	http://economictheory.narod.ru/	Книги, статьи, ссылки и многое другое

Портал Страхование в России	http://www.allinsurance.ru/	
Страхование сегодня	http://www.insur-info.ru/	
Российский налоговый портал	http://www.taxpravo.ru/	

Электронные библиотеки

Электронная библиотека – упорядоченная коллекция разнородных электронных документов, снабженных средствами навигации и поиска.

Может быть веб-сайтом, где постепенно накапливаются различные тексты (чаще литературные, но также и любые другие, вплоть до компьютерных программ) и медиафайлы, каждый из которых самодостаточен, и в любой момент может быть востребован читателем.

Электронные библиотеки могут быть универсальными, стремящимися к наиболее широкому выбору материала, и более специализированными, как, нацеленный на собирание авторов и типов текста, наиболее ярко заявляющих о себе именно в Интернете.

Особое место в ряду электронных библиотек занимают интернет-библиотеки научно-образовательной тематики, в которых собраны издания, необходимые для осуществления образовательного процесса.

Адреса некоторых электронных библиотек

Библиотека Машкова (без регистрации)	http://lib.ru/
Библиотека Книга.ZET (без регистрации)	http://dshinin.ru/
ОмскCity Gaudeamus Библиотека бесплатных pdf-учебников	www.gaudeamus.omskcity.com/
Библиотека IQLibrary (с регистрацией)	http://www.iqlib.ru
Библиотека Альдебаран (с регистрацией)	http://aldebaran.ru/
Электронная библиотека 21 века (без регистрации)	http://www.electroniclibrary21.ru
Президентская библиотека им. Ельцина	http://www.prilib.ru
Библиотека <i>Все для студентов УГАТУ</i>	http://www.twirpx.com/

Правила оформления ссылок на интернет источники

Информация, размещенная на странице в Интернете, является электронным ресурсом удаленного доступа. Описание электронных ресурсов локального и удаленного доступа регулируется ГОСТ 7.82 – 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов».

Схема описания электронного ресурса

1) Основное заглавие является главным заглавием электронного ресурса и воспроизводится в том виде, в каком оно приведено в источнике информации, например: Большая энциклопедия Кирилла и Мефодия

2) Общее обозначение материала: [Электронный ресурс]

3) Параллельное заглавие – эквивалент основного заглавия на ином языке, например: Императорские дворцово-парковые ансамбли Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] = The Imperial palace and park ensembles of St. Petersburg

4) Сведения, относящиеся к заглавию – информация, раскрывающая и поясняющая основное заглавие. Им предшествует двуеточие, например: состояние, проблемы, перспективы

5) Сведения об ответственности могут состоять из имен лиц и наименований организаций с сопроводительными словами или коротким текстом, уточняющим их роль в создании электронного ресурса, либо без таковых слов и текста, например,: / авт. курса, А. Сигалов или / Рос. гос. гуманитар. ун-т

6) Сведения об издании – сведения об изменениях и (или) особенностях данного издания по отношению к предыдущему изданию того же документа, например,: Изд. 3-е, испр. и доп.

7) Обозначение вида ресурса, например,: Электрон. журн., Электрон. текстовые дан. и т.п.

8) Объем ресурса пишется в скобках например: (33 файла)

9) Место издания, имя издателя, дата издания, например: М.: Интерсофт, 1999. Если сведений о месте издания или дате нет в документе, но они известны, их приводят в квадратных скобках, например: – [Новосибирск]. Если приводится предполагаемое место издания, оно указывается в квадратных скобках со знаком вопроса, например: – [Курск?]. Если нельзя установить дату, то в квадратных скобках она дается приблизительно, например: [199-?]

10) Примечание о режиме доступа (обязательно) — здесь указывается полный адрес интернет-страницы и условия доступа (свободный или платный).

11) Примечание об источнике основного заглавия (обязательно), например: – Загл. с экрана, Загл. с домашней страницы Интернета и т.п.

12) Примечание о языке произведения (необязательно), например: – Нем., – Текст на экране фр., англ. и т.п.

Отдельные элементы описания могут опускаться.

Примеры оформления ссылок:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В. ; Web-мастер Козлова Н. В. – Электрон.дан. – М.:Рос.гос.б-ка,1997. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз.рус.. англ.

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (5 файлов, 178 тыс. записей). – М., [199-?]. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>. – Загл. с экрана.

Русский орфографический словарь РАН [Электронный ресурс] / Под ред. В. В. Лопатина – Электрон. дан. – М.: Справочно-информационный интернет-портал «Грамота. Ру», 2005. – Режим доступа: <http://www.slovari.gramota.ru>, свободный. – Загл. с экрана

СОВЕТЫ:

1. Помните, интернет-информация требует серьезной проверки на достоверность, ценность и актуальность размещенной информации.
2. Пользуйтесь официальными сайтами библиотеками и банками информации.
3. Интернет – это источник информации или данных, а не способ найти готовую работу или текст.

Чтобы интернет источник не был источником плагиата, необходимо ссылаться на источники информации

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях. Помещения укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для представления учебной информации студентам.

Используются наборы демонстрационного оборудования обеспечивающих показ тематических иллюстраций в т.ч. во время проведения лекционных занятий.

1. Компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы.

2. Возможность подключения к сети интернет.

3. Стандартный мультимедиа проектор

Экран

3.46.(a) РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Электронная торговля» образовательной программы по направлению подготовки образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Степанов Артем Анатольевич, к.э.н., доцент

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>основы теории и практики электронной торговли в сфере сервиса;</p> <p>технологии электронной торговли с учетом основных требований информационной безопасности, различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>технологии процесса сервиса, позволяющих развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе технологий электронной торговли;</p> <p>технологий организации процесса сервиса, учетом требований потребителя на основе технологий электронной торговли;</p> <p>функций электронной торговли, отечественного и зарубежного опыта их применения в сфере электронной торговли;</p> <p>методов и технологий инновационных проектов в сфере сервиса;</p> <p>современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей в сети интернет;</p> <p>процессов и технологий предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>о контактной зоне с потребителем, консультировании, согласовании вида, формы и объема процесса сервиса;</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-1</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p>
----------------	--	--

	технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли.	ПК-11 ПК-12
Умений:	<p>использовать основы теории и практики электронной торговли в сфере сервиса в рамках осуществления операций электронной торговли;</p> <p>использовать технологии электронной торговли с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>использовать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе технологий электронной торговли;</p> <p>применять технологии организации процесса сервиса, с учетом требований потребителя на основе технологий электронной торговли;</p> <p>изучать маркетинговую информацию, использовать отечественный и зарубежный опыт в сервисной и маркетинговой деятельности;</p> <p>применять методы и технологии инновационных проектов в сфере сервиса и сети интернет;</p> <p>применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей в сети интернет;</p> <p>предоставлять услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-1</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p>

	<p>взаимодействовать с потребителем, при консультировании, согласовании вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>применять технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли.</p>	<p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p>
Навыков и/или опыта деятельности:	<p>использования основах теорий и электронной торговли в сфере сервиса в рамках осуществления электронной торговли;</p> <p>использования технологии электронной торговли с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>использования технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе технологий электронной торговли;</p> <p>применения технологии организации процесса сервиса, с учетом требований потребителя на основе технологий электронной торговли.</p> <p>изучения маркетинговой информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной и маркетинговой деятельности в т.ч. в рамках интернет торговли;</p> <p>применения методов и технологий инновационных проектов в сфере сервиса и сети интернет;</p> <p>использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей в сети интернет;</p> <p>предоставления услуги, в том числе в соответствии с требованиями</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-1</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p>

	потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;	ПК-7
	взаимодействия с потребителем, консультировании, согласовании вида, формы и объема процесса сервиса;	ПК-11
	использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли.	ПК-12

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе, 7 семестр по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Сервисология», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика», «Информатика», «Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>
			7
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		30	30
<i>В том числе:</i>			
<i>Лекции</i>		14	14
<i>Семинары</i>			
<i>Практические занятия</i>		16	16
<i>Лабораторные работы</i>			
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>			зачет
<i>Самостоятельная работа студента</i>		42	42
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	72	72

	зачетные единицы	2	2
--	-----------------------------	---	---

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Интернет магазины	4	4	10	18
2	Тема 2. Обработка данных html форм посетителей электронного магазина	4	4	8	16
3	Тема 3. Организация электронного магазина	2	2	8	12
4	Тема 4. Регистрация клиентов электронного магазина	2	2	8	12
5	Тема 5. Система формирования заказа	2	4	8	14
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы***Для студентов четверного курса*

- Основные принципы работы с аудиторией сайта.
Основные принципы и технологии Интернет-рекламы.
Маркетинговые исследования в Интернет.
Основные модели размещения рекламы в Интернет.
Дополнительные виды рекламы в Интернет.
Корпоративная (имиджевая) реклама в Интернет, Public Relations.
Медиа-планирование, оптимизация рекламных расходов и анализ эффективности рекламной компании в Интернет.
Назовите основные распространенные языки сценариев.
В чем отличие технологии CGI от языков сценариев ASP.NET, PHP, JSP?
Назовите основные преимущества и недостатки технологий ASP.NET, JSP, PHP, Perl с точки зрения создания приложений электронной коммерции.
Назовите основные используемые веб-сервера.
Какие средства разработки поддерживаются сервером IIS, Apache?
Как осуществляется передача информации от клиента на веб-сервер?

В каком случае целесообразно использовать запрос GET, в чем его ограничения?

В каком случае целесообразно использовать запрос PUT, в чем его ограничения?

Назовите преимущества проверки html-форм на стороне клиента, какими средствами она осуществляется?

Какие средства для обработки запросов содержат технологии ASP.NET, JSP?

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

В рамках курса помимо практических занятий проводятся конкретные ситуации и деловые игры, а также задачи по темам курса направленные на развитие навыков самостоятельного анализа ситуации:

- Работа на практических занятиях
- Выполнение и презентация реферата/доклада/задания

Примерная тематика рефератов

Для студентов четвертого курса

1. Понятие Интернет-маркетинга и торговли.
2. Инструменты Интернет-маркетинга и торговли.
3. Интернет-реклама. Виды Интернет-рекламы.
4. Анонсирование в поисковых системах.
5. Поисковая оптимизация.
6. Понятие Интернет-ресурса. Тематический индекс цитирования.
7. Определение баннера. Способы размещения баннерной рекламы.
8. Баннерная реклама. Методы повышения эффективности баннерной рекламы.
9. Достоинства и недостатки баннерного обмена.
10. Эффект выгорания баннерной рекламы
11. Баннерообменная сеть. Назначение.
12. Эффективность рекламной кампании в Интернет
13. Понятие и принципы вирусного маркетинга
14. Вирусный маркетинг и соблюдение прав пользователей на частную жизнь
15. Ошибки при проведении вирусного маркетинга
16. Основные понятия и преимущества E-mail –рекламы
17. Индивидуальные письма и списки рассылки как метод интернет-рекламы
18. Дискуссионные листы
19. Спонсорские программы как метод вирусного маркетинга
20. Корпоративная (имиджевая) реклама в Интернет, Public Relations.
21. Медиа-планирование, оптимизация рекламных расходов и анализ эффективности рекламной компании в Интернет.
22. Назовите основные распространенные языки сценариев. В чем отличие технологии CGI от языков сценариев ASP.NET, PHP, JSP?
23. Назовите основные преимущества и недостатки технологий ASP.NET, JSP, PHP, Perl с точки зрения создания приложений электронной коммерции.
24. Назовите основные используемые веб-сервера.
25. Какие средства разработки поддерживаются сервером IIS, Apache?
26. Как осуществляется передача информации от клиента на веб-сервер?

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
способностью использовать основы	1 семестр: математика, основы предпринимательской деятельности, современный опыт

<p>экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);</p>	<p>предпринимательства в туризме и гостеприимстве. 2 семестр: основы предпринимательской деятельности. 3 семестр: экономика. 4 семестр: методы научных исследований в сфере сервиса, экономика социально-культурной деятельности, маркетинг в сервисе. 5 семестр: статистика в профессиональной деятельности, бизнес-планирование в сфере сервиса, организация электронной торговли в сервисе. 6 семестр: статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социокультурной деятельности, производственная практика. 7 семестр: организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, финансы и инвестиции в сфере сервиса, управление проектами эффективность в сфере сервиса, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг, бухгалтерский учет в профессиональной деятельности, экономический анализ сферы услуг. 8 семестр: производственная практика, преддипломная практика.</p>
<p>способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);</p>	<p>1 семестр: краеведение, библиография. 2 семестр: информатика. 3 семестр: информатика, сервисология, информационные системы в сфере сервиса. 4 семестр: информационные системы в сфере сервиса. 5 семестр: сервисная деятельность, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, статистика в профессиональной деятельности. 6 семестр: статистика в профессиональной деятельности. 7 семестр: электронная торговля. 8 семестр: сетевые формы организации в сфере сервиса.</p>
<p>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);</p>	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, экологический туризм, деловой и образовательный туризм. 2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность, учебная практика. 3 семестр: сервисология, профессиональная этика и этикет, технологический практикум, 4 семестр: менеджмент в сервисе, учебная практика, маркетинг в сервисе. 5 семестр: сервисная деятельность, технологические основы социокультурного сервиса, организация профессиональных электронной торговли в сервисе, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг.</p>

	<p>6 семестр: психология обслуживания клиентов, технологические основы социокультурного сервиса, психология делового общения, производственная практика.</p> <p>7 семестр: организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, реклама и связи с общественностью, электронная торговля, имидж в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, реклама и связи с общественностью, производственная практика, преддипломная практика.</p>
<p>готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).</p>	<p>1 семестр: краеведение, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: учебная практика</p> <p>3 семестр: сервисология, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса.</p> <p>4 семестр: информационные системы в сфере сервиса, учебная практика, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, статистика в профессиональной деятельности.</p> <p>6 семестр: метрология стандартизация и сертификация, статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социокультурной деятельности, производственная практика.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, производственная практика.</p>
<p>готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);</p>	<p>1 семестр: краеведение, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: учебная практика.</p> <p>3 семестр: сервисология, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса.</p> <p>4 семестр: информационные системы в сфере сервиса, учебная практика, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, статистика в профессиональной деятельности.</p> <p>6 семестр: метрология стандартизация и сертификация, статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социокультурной деятельности, производственная практика.</p> <p>7 семестр: риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг.</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, производственная практика.</p>
<p>готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);</p>	<p>1 семестр: экологический туризм.</p> <p>деловой и образовательный туризм.</p> <p>3 семестр: информационные технологии в сервисе и</p>

	<p>информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса.</p> <p>4 семестр: информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, маркетинг в сервисе.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, социально-культурная деятельность, управление проектами и эффективность в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально культурном сервисе сетевые формы организаций в сервисе.</p>
<p>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);</p>	<p>1 семестр: экологический туризм, деловой и образовательный туризм.</p> <p>2 семестр: социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: информационные системы в сфере сервиса, технологический практикум.</p> <p>4 семестр: информационные системы в сфере сервиса, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, технологические основы социокультурного сервиса.</p> <p>6 семестр: психология обслуживания клиентов, технологические основы социокультурного сервиса, производственная практика.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, имидж в сфере бизнеса.</p> <p>8 семестр: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, технология и организация развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально-культурном сервисе, сетевые формы организации в сфере сервиса, производственная практика.</p>
<p>готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);</p>	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, экологический туризм деловой и образовательный туризм.</p> <p>2 семестр: социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: сервисология, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса.</p> <p>4 семестр: информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, маркетинг в сервисе.</p> <p>6 семестр: ресурсная база социокультурной деятельности, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, социально-культурная деятельность, управление проектами и эффективность в сфере сервиса</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально культурном сервисе, сетевые формы организаций в сервисе, преддипломная практика.</p>
<p>готовностью к работе в</p>	<p>1 семестр: общая психология, русский язык и</p>

<p>контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);</p>	<p>культура речи, современные технологии музейного дела, экологический туризм, деловой и образовательный туризм, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: сервисология, профессиональная этика и этикет, учебная практика.</p> <p>4 семестр: технология организации самостоятельной работы, речевая коммуникация, учебная практика, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг, конфликтология, стилистика деловой речи.</p> <p>6 семестр: правовое регулирование в социально-культурном сервисе, психология делового общения, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом, производственная практика.</p> <p>7 семестр: основы управления персоналом в сфере сервиса, реклама и связи с общественностью, правовое регулирование в социально-культурном сервисе, электронная торговля, имидж в сфере бизнеса, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг.</p>
<p>готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).</p>	<p>3 семестр: информационные системы в сфере сервиса, технологический практикум.</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, информационные системы в сфере сервиса, экономика социально-культурной деятельности.</p> <p>5 семестр: информационные технологии в сфере сервиса и информационная безопасность, статистика в профессиональной деятельности, технологические основы социально-культурного сервиса, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг.</p> <p>6 семестр: метрология стандартизация и сертификация, статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социально-культурной деятельности, технологические основы социально-культурного сервиса, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, финансы и инвестиции в сфере сервиса, электронная торговля, управление проектами и эффективность в сфере сервиса, бухгалтерский учет и профессиональной деятельности, экономический анализ сферы услуг.</p> <p>8 семестр: технологии и организация развлечений, гостиничный бизнес, сетевые формы организации в сфере сервиса, преддипломная практика.</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-2	<p><i>Знания</i>- теорию и практику электронной торговли организаций сферы сервиса на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и электронной торговли</p> <p><i>Умения</i>- проектировать и планировать</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знает</i>- принципы электронной торговли, теории электронной торговли. <i>Умеет</i>- проектировать и планировать деятельность в сфере электронной торговли организаций сферы сервиса; <i>Владеет</i>- базовыми навыками, позволяющими проектировать и планировать деятельность в сфере электронной торговли организаций сферы сервиса; на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и электронной торговли</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
	<p>эффективную деятельность организаций электронной торговли в организациях сферы сервиса на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и электронной торговли;</p> <p><i>Навыки</i>- самостоятельно проектировать и планировать</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знает</i>- современные принципы планирования электронной торговли, <i>Умеет</i>- проектировать эффективную деятельность в сфере электронной торговли организаций различного вида и уровня на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и электронной торговли; <i>Владеет</i> навыками позволяющими-проектировать и планировать персональные продажи на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и электронной торговли</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
	<p>продажную деятельность организаций сферы сервиса на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга и электронной торговли;</p>	<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знает</i>- технологии оперативного и перспективного планирования продаж; <i>Умеет</i>-самостоятельно выбирать методы планирования и проектирования деятельности сервисной организации в сфере электронной торговли на основе технологий маркетинга и электронной торговли. <i>Владеет</i>- практическими навыками проектирования продажной деятельности сервисной организации на основе технологий маркетинга и электронной торговли.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

ОПК-1	<p><i>Знания-</i> теории электронной торговли, методы проектирования уникального товарного предложения и планирования и организации и организации маркетинговой деятельности организаций сферы сервиса в сети интернет на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга</p> <p><i>Умения-</i> проектировать и планировать эффективную деятельность организаций сферы сервиса в сети интернет на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга;</p> <p><i>Навыки-</i> самостоятельно проектировать и планировать эффективную деятельность организаций сферы сервиса в сети интернет на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знает-</i> принципы электронной торговли, теории электронной торговли.</p> <p><i>Умеет-</i> проектировать и планировать маркетинговую деятельность организаций на основе с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p><i>Владеет-</i> базовыми навыками позволяющими проектировать и планировать эффективную маркетинговую деятельность организаций на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Знает-</i> современные принципы планирования и организации электронной торговли,</p> <p><i>Умеет-</i> проектировать эффективную маркетинговую деятельность организаций различного вида и уровня на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга в сети интернет;</p> <p><i>Владеет</i> навыками позволяющими-проектировать и планировать организаций сферы сервиса в сети интернет на основе комплекса экономических знаний и логики маркетинга</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>Знает-</i> технологии электронной торговли;</p> <p><i>Умеет-</i>самостоятельно выбирать методы планирования и организации и проектирования деятельности сервисной организации на основе технологий маркетинга в сети интернет.</p> <p><i>Владеет-</i> практическими навыками проектирования деятельности сервисной организации на основе технологий маркетинга в сети интернет.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ОПК-2	<p><i>Знания-</i> теории электронной торговли, - целостной интегрированной системы</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знает-</i> принципы электронной торговли, о теории электронной торговли,</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное</p>

	<p>знаний, включающей маркетинговые коммуникации, технологии взаимодействия с потенциальными клиентами.</p> <p><i>Умения</i>- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><i>Навыки</i>- находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p>	<p>функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами;</p> <p>Умеет -описывать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя используя потенциал интернет технологий.</p> <p>Владеет - навыками создания различных видов информации и каналов ее распространения на основе технологий маркетинга и интернета.</p>	<p>задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает- современные принципы электронной торговли, о теории электронной торговли, знать разнообразные функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами в сети интернет;</p> <p>Умеет-выбирать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сети интернет;</p> <p>Владеет- навыками, позволяющими обосновывать и выбирать различные технологии сервиса на основе технологий маркетинга и интернета.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает-современные отечественные и зарубежные принципы электронной торговли, о теории электронной торговли, знать разнообразные трактовки функций и технологий маркетинга,</p> <p>Умеет- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p>Владеет- навыками, позволяющими находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами в сети</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		интернет.	
ОПК-3	<p><i>Знания:</i> особенностей процесса сервиса, его ресурсов и средств в рамках технологий электронной торговли;</p> <p><i>Умения:</i> организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя;</p> <p><i>Навыки:</i> проводить выбор ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса в сети интернет;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- основные особенности форм организации электронной торговли; Умеет - планировать процесс электронной торговли; Владеет- базовыми навыками отбора средств для всех видов электронной торговли.</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает- приемы и методы организации электронной торговли; Умеет- совершенствовать процесс электронной торговли; Владеет- разнообразными навыками отбора средств для всех видов электронной торговли.</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает- современные технологии и особенности форм организации электронной торговли; умеет- проектировать процесс электронной торговли; Владеет- практическими навыками отбора средств для всех видов электронной торговли в сети интернет.</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
ПК-3	<p>Знания- функций электронной торговли, отечественного и зарубежного опыта их применения</p> <p>Умения- внедрять в практику отечественный и зарубежный опыт применения технологий и функций электронной торговли.</p> <p>Навыки- оценивать эффективность маркетинговой деятельности организации сферы сервиса в т.ч. в сфере электронной торговли.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- концепции современного электронной торговли - целостной интегрированной системы знаний, включающей специфические принципы, методы и средства управления спросом и предложением, Различные трактовки функций электронной торговли, отечественный и зарубежный опыт их использования. Умеет-выбирать из многообразия технологий маркетинга в современной отечественной и зарубежной практике управления организациями, наиболее эффективные. Владеет- навыками, позволяющими оценивать эффективность управленческой деятельности организации сферы сервиса в процессе осуществления функций маркетинга</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет

		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает- специфические принципы, методы и средства управления спросом и предложением во всем их многообразии включая отечественный и зарубежный опыт их использования. Умеет-выбирать наиболее эффективные технологии маркетинга на основе современной отечественной и зарубежной практики управления организациями. Владеет- навыками, позволяющими описывать и идентифицировать эффективность управленческой деятельности организации сферы сервиса в процессе осуществления функций маркетинга</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает- различные трактовки функций электронной торговли, отечественный и зарубежный опыт их использования. что позволяет вести системную маркетинговую деятельность исходя из особенностей в современной отечественной и зарубежной практики управления различными организациями. Умеет-использовать на практике технологии маркетинга на основе современной отечественной и зарубежной практики управления организациями. Владеет- навыками, позволяющими оценивать эффективность управленческой деятельности организации сферы сервиса в процессе осуществления функций маркетинга в т.ч. на базе специального программного обеспечения</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК-5	Знания- теории электронной торговли, - целостной интегрированной системы знаний, включающей специфические принципы, методы и средства управления спросом и	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает-основные понятия электронной торговли, основные подходы и методы. Концепции, функции и принципы маркетинга, базовые маркетинговые стратегии, процесс маркетинговых исследований.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

	предложением, в т.ч. на основе маркетинговых исследований и принципов инновации. <i>Умения-</i> выполнять научные исследования и использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности	Умеет- описывать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса в т.ч. в сети интернет Владеет -базовыми навыками сбора маркетинговой информации	
	программ инновационной деятельности <i>Навыки-</i> совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе инновационного подхода	Продвинутый уровень (хорошо): Знает-современные подходы и методы организации маркетинговых исследований в сети интернет. Концепции, функции и принципы маркетинга, разнообразные маркетинговые стратегии, этапы маркетинговых исследований. Умеет- выбирать и обосновывать различные методы проведения маркетинговых исследований в сети интернет. Владеет- навыками использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе технологий маркетинга в сети интернет.	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
		Высокий уровень (отлично): Знает-инновационные подходы и методы, технологии и программы организации маркетинговых исследований в сети интернет. Умеет- использовать и сочетать различные методы проведения маркетинговых исследований в сети интернет. Владеет- навыками самостоятельно выполнять научные исследования и использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе технологий маркетинга в т.ч. с использованием специального программного обеспечения.	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
ПК-6	<i>Знания:</i> современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в сети интернет.	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- основные современные формы электронной торговли в сфере сервиса;	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное

	<p>Умения: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг как технологии электронной торговли.</p> <p>Навыки: учет требований потребителя в процессе предоставления услуг с применением современных сервисных интернет технологий.</p>	<p>Умеет- определить потребность клиента;</p> <p>Владеет- базовыми навыками организации электронной торговли.</p>	задание, контрольная работа, зачет
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает разнообразные современные формы электронной торговли в сфере сервиса;</p> <p>умеет адаптировать услугу ориентируясь на потребность клиента;</p> <p>Владеет- широкими навыками организации электронной торговли.</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает - современные и инновационные формы электронной торговли в сфере сервиса;</p> <p>Умеет- проектировать услугу и информацию под потребность клиента;</p> <p>Владеет- практическими навыками организации электронной торговли.</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
ПК-7	<p>Знания-теории электронной торговли, - целостной интегрированной системы знаний, включающей разработку, реализацию и контроль процесса предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий используя современные технологии и функции маркетинга и сети интернет.</p> <p>Умения- разрабатывать, реализовывать и контролировать процесс предоставления сервисных услуг на основе интернет технологий.</p> <p>Навыки- процесса предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает- значение коммуникаций в маркетинге. Структуру коммуникаций и обратной связи в системе маркетинговых коммуникаций, характеристику ее отдельных элементов: рекламы, пропаганды, стимулирования сбыта, личной электронной торговли в сети интернет.</p> <p>Умеет- описывать и идентифицировать процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных и интернет технологий.</p> <p>Владеет –методами предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных и интернет технологий.</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает-этапы разработки эффективной коммуникации в сети интернет. Определение составляющих элементов процесса коммуникации: отправитель, кодирование, обращение, средства распространения информации и т.д. и их характеристика.</p> <p>Умеет- разрабатывать, процесс предоставления сервисных услуг в</p>	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет

	<p>требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий сети интернет.</p>	<p>соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных интернет технологий</p> <p>Владеет – современными методами предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных интернет технологий</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает- Технологии и этапы построения маркетинговых коммуникаций в сфере сервиса на основе интернет технологий.</p> <p>Умеет- разрабатывать, реализовывать и контролировать процесса предоставления сервисных услуг в сети интернет в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p>Владеет – инновационными методами предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных интернет технологий.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК-11	<p><i>Знания:</i> особенностей работы с потребителем в контактной зоне в рамках электронной торговли.</p> <p><i>Умения:</i> готовность работать с потребителем в контактной зоне, консультировать в процессе осуществления электронной торговли.</p> <p><i>Навыки:</i> навык успешного согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем в процессе осуществления электронной торговли.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает- основные особенности работы с потребителем в контактной зоне в рамках электронной торговли;</p> <p>Умеет- работать с потребителем в контактной зоне; Владеет- базовым навыком работы с потребителем в контактной зоне</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает- разнообразные навыки работы с потребителем в контактной зоне в рамках электронной торговли;</p> <p>Умеет -работать с потребителем, консультировать в контактной зоне; Владеет- разнообразными навыками работы с потребителем в контактной зоне</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает- специфические особенности работы с потребителем в контактной зоне в рамках электронной торговли;</p> <p>Умеет- организовывать работу с потребителем в контактной зоне;</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная</p>

		Владеет- практическим навыком работы с потребителем в контактной зоне	работа, зачет
ПК12	Знания- технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли. Умения- использовать технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли. Навыки- использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли.	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- основные технологии контроля качества процесса сервиса, параметры технологических процессов, используемые ресурсы в рамках технологий электронной торговли. Умеет- идентифицировать технологии контроля качества процесса сервиса, параметры технологических процессов, используемые ресурсы в рамках технологий электронной торговли. Владеет- базовыми навыками использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли.	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): Знает -разнообразные технологии контроля качества процесса сервиса, параметры технологических процессов, используемые ресурсы в рамках технологий электронной торговли. Умеет- выбирать технологии контроля качества процесса сервиса, параметры технологических процессов, используемые ресурсы в рамках технологий электронной торговли. Владеет- разнообразными навыками использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли.	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
		Высокий уровень (отлично): Знает -современные технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли. Умеет- оптимизировать технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли. Владеет- практическими навыками	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет

		использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий электронной торговли.	
--	--	--	--

Перечень вопросов к зачёту

1. Электронная коммерция: позитивные и проблемные стороны
2. Факторы, определяющие состояние и темпы развития электронной коммерции.
3. Влияние глобализации экономики на формирование виртуальных сообществ.
4. Роль электронной коммерции в решении социальных проблем.
5. Влияние электронной коммерции на трансформацию организационно-управленческих моделей бизнес-систем.
6. Виды бизнес-моделей электронного сбыта и их влияние на формирование электронных рынков.
7. Технология обслуживания покупателей в режиме реального времени.
8. Модели электронных магазинов и торговых центров.
9. Виды платежных систем в электронной коммерции.
10. Модели защиты информации в электронной коммерции.
11. Влияние электронной коммерции на традиционные формы розничной торговли.
12. Исследование товарных рынков в электронной коммерции.
13. Модели рекламы на сайтах, особенности их применения, преимущества и недостатки.
14. Основные принципы формирования стратегии рекламы в электронной коммерции.
15. Особенности рекламы рынков товаров и услуг в Интернет.
16. Использование электронной коммерции в индустрии услуг.
17. Технология принятия управленческих решений при использовании модели электронной коммерции B2B.
18. Влияние электронной коммерции на структуру промышленности и посредническое звено.
19. Интранет и экстранет: понятия, назначение, практика применения.
20. Стратегическое планирование в электронной коммерции.
21. Проблемы защиты интересов покупателя и продавца в электронной коммерции.
22. Инфраструктура электронной коммерции.
23. Особенности использования электронной коммерции в малом бизнесе.
24. Перспективы глобализации электронной коммерции.
25. Назовите основные системы электронного магазина.
26. Опишите систему управления товарами и примерную структуру SQL-таблиц
27. Опишите систему управления профайлом и примерную структуру SQL-таблиц.
28. Что означает понятие «корзина» в электронном магазине?
29. Опишите систему формирования заказа и примерную структуру SQL-таблиц.

30. Как осуществляется взаимодействие между системами электронного магазина?
31. В чем отличие системы торгов от систем электронного магазина?
32. Назовите основные способы хранения информации в профайле клиента.
33. Назовите основные способы аутентификации посетителей.
34. В чем преимущества и недостатки базовой аутентификации?

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене (зачёте)

Отвечая на вопросы в рамках экзамена студент должен продемонстрировать умение использовать управленческие знания в будущей профессиональной деятельности, а именно:

1. Раскрыть функции и принципы интернет –маркетинга и торговли на примере различных аспектов будущей профессиональной деятельности.
2. Подтвердить на примерах универсальный характер принципов и технологий интернет-маркетинга и торговли.
3. Привести примеры оптимизации различных процессов в том числе профессиональных на основе универсальных принципов и функций интернет -маркетинга.
4. Выделить специфику технологий Интернет-торговли в сфере сервиса.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Ветитнев , А.М. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учеб. пособие / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - М. : ФОРУМ, 2015. - (Высш. образование) . - ISBN 978-5-91134-416-0: 436-75.
2. Кобелев О.А. Электронная коммерция [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кобелев О.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 684 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24850>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Митч Мейерсон Основы интернет-маркетинга [Электронный ресурс]: все, что нужно знать, чтобы открыть свой магазин в интернете/ Митч Мейерсон, Мэри Скарборо— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 310 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39313>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. - М., 2012. – 232с.
2. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутенко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 199 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16475>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Диянова , С. Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 192 с. - ISBN 978-5-9776-0240-2: 203-94.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. www.4p.ru Теория и практика маркетинга (брендинг, мерчендайзинг и др.). Свободный доступ к результатам различных
2. маркетинговых исследований.
3. www.marketing.spb.ru- Публикации по вопросам маркетинга (брендинг,
4. ценнообразование, поведение потребителей, финансовый,
5. промышленный, международный маркетинг и т.д.
- 6.

7. www.marketolog.ru- Сайт маркетологов
8. www.7st.ru - Сетевой журнал о маркетинге и рекламе
9. Энциклопедия маркетинга в спорте. Сайт ориентирован на предпринимателей, имеющих потребность в повышении своего образовательного статуса в вопросах маркетинга в спорте, менеджеров и маркетологов, специалистов по маркетинговым исследованиям, консультантов по бизнесу, аспирантов и студентов, в том числе курсов повышения квалификации. <http://marketing.spb.ru/>
10. Материалы по маркетингу, рекламе, PR. http://www.sostav.ru/index_first.html
11. Административно-управленческий портал. Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу. <http://www.aup.ru/>
12. Сайт Издательской группы «Дело и сервис» <http://www.dis.ru/>
13. www.iprbookshop.ru Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
14. Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии. [http](http://)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

ПОДБОР И ИЗУЧЕНИЕ НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

Изучение литературы на начальном этапе обучения имеет целью получить данные о том, в каком состоянии в современной науке и практике находится проблема, ставшая объектом вашего исследования или интереса. Результатом подобного анализа станет библиография, т.е. научное систематизированное описание книжных изданий, составление их списков, указателей и обзоров, перечень книг, которые что-то объединяет.

Составление библиографии по теме – важная стадия работы. Обычно студентам предлагается выставка книг, которую готовят работники библиотеки.

Одновременно библиографы дают консультацию по работе с библиографическими изданиями и каталогами.

В любой библиотеке имеются систематический и алфавитный каталоги.

Если научный руководитель не порекомендовал иначе, начать изучение литературы можно с просмотра журналов последних лет, касающихся вашей темы или курса. Найдя статью, относящуюся к теме вашего исследования, посмотрите список литературы в ее конце. Так вы узнаете, какие еще публикации имеются на эту тему, и можете приступить к их изучению.

Обычно последний журнал за тот или иной год содержит полный список статей, опубликованных в текущем году. Используйте эту возможность, чтобы легче ориентироваться в публикациях журнала за интересующий вас период.

Помимо литературы, касающейся вашей темы, необходимо и полезно также изучить все, что связано методиками исследования, которые вы используете в работе. Нужно четко представлять, что скрывается за каждым показателем или термином, и уметь их правильно интерпретировать.

Не пренебрегайте статистическими данными, которые могут проиллюстрировать или обосновать теоретические выводы, представленные в работе или соотнести их с практикой деятельности реальных организаций.

Экономическую, специальную или справочную литературу студент подбирает самостоятельно.

Существенную помощь в ознакомлении с библиографией студенту могут оказать:

- ◆ библиотечные каталоги (алфавитный, систематический, предметный);
- ◆ библиографические указатели (учетно-регистрационные, научно - вспомогательные, рекомендательные, критические);
- ◆ справочная литература (энциклопедии, словари, справочные издания).

Подобранную литературу следует оценить по таким критериям, как: полнота и достоверность данных, сроки ее опубликования, наличие теоретических обобщений и критических материалов, реальность их получения.

В первую очередь следует подбирать и использовать литературу последних лет издания, как правило, от 3 до 5 лет. Пренебрежение этим положением, использование устаревшей литературы нередко приводит к снижению качества выполняемых работ.

Особое внимание следует обратить на специализированные научные издания, соответствующие теме исследования или общему направлению изучаемого курса.

Запись литературы можно вести на карточках, отдельных листах или в тетради, группируя их по вопросам плана. Надо делать полную и точную запись литературного источника с указанием необходимых библиографических реквизитов. Небрежность в написании источника вынуждает дополнительно тратить время на поиски недостающих данных.

Подобранную литературу можно дать на просмотр преподавателю, который поможет сделать окончательный выбор источников, сможет дать дополнительные рекомендации по отбору материала.

Подготовка к выполнению письменной работы начинается с чтения и последующей записи прочитанного, относящегося к работе материала. Следует прибегать к двум формам записи: конспектированию и выпискам.

Конспект ("конспектус" – обзор) – это краткое и вместе с тем относительно подробное, последовательное изложение содержания статьи, книги, документа, т.е. обзор прочитанного, глубоко продуманного и хорошо осмысленного произведения.

При составлении конспекта следует соблюдать определенную последовательность в изложении мыслей:

- а) высказывается тезис;
- б) обосновывается его значение;
- в) приводится фактический, иллюстративный материал, конкретизирующий этот тезис.

При составлении конспекта следует указать автора произведения, полное название работы, место и год ее издания; если это статья, то указывается название журнала, сборника и страницы от начала и до конца, которые отведены ей в издании. Чтобы можно было, руководствуясь записями, быстро отыскать в книге место, полезно также отмечать страницы изучаемого произведения.

В конспекте нужно выделять отдельные места текста в зависимости от их значения. Для этих целей применяются различные размеры букв, подчеркивания, делаются замечания на полях.

Конспектирование относится к числу наиболее важных общеучебных умений. На него опирается весь учебный процесс, так как студентам постоянно приходится использовать для подготовки к занятиям конспектирование лекций преподавателя, учебного параграфа или дополнительной литературы.

Конспект нужен для того, чтобы:

- научиться перерабатывать любую информацию, придавая ей иной вид, тип, форму;
- выделить в письменном или устном тексте самое необходимое и нужное для решения учебной или научной задачи;
- создать модель проблемы (понятийную или структурную);

- упростить запоминание текста, облегчить овладение специальными терминами;
- накопить информацию для написания более сложной работы в виде доклада, реферата, дипломной работы, диссертации, статьи, книги.

Слово конспект состоит из двух корней, первым из которых является «кон». В русском языке «кон» означает начало, предел, сужение пространства действий. **В этом сужении, предельном сокращении, свертывании информации и заключен главный смысл конспекта.** Конспект – это вторичное рождение источника, но в ином виде – свернутом, сжатом. Это напоминает сепарирование молока, когда от него отделяют сливки: конспектируемый источник – молоко, а сам конспект – это сливки. Не зря в словарях не разночтений. Почти везде конспект определяется как краткое изложение, краткая запись.

Но не любую краткую запись можно назвать конспектом. Понятие **конспект подразумевает объединение плана, выписок, тезисов** или, по крайней мере, двух любых этих форм. **Главное требование к конспекту – запись должна быть систематической, логической, связной.**

Прочтем еще раз определение конспекта и подчеркнем в нем часть фразы – **систематическая, логически связанная запись. Это – одно из основных требований, предъявляемых к конспекту, по существу.** Так, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект.

Конспектом, написанным одним читателем, могут пользоваться другие – он более универсален, чем иные виды записей. По той же причине к правильно составленному конспекту можно с успехом обратиться через несколько лет после его подготовки. Одним словом, конспект – **наиболее универсальный вид записей** по сравнению с другими формами. При работе с ним меньше риска заблудиться в чужих мыслях, чем при использовании выписок, планов и даже тезисов, не говоря уже о набросках – беглых заметках «для себя».

Кстати, в случае, если вы собираетесь давать свои конспекты товарищам или обращаться к этим записям спустя годы, следует аккуратнее вести их. Мне, например, врезалась в память реплика из письма А. П. Чехова одному адресату: «Ваш трагический почерк – последнее слово инквизиции. Он, пока я прочел Ваше письмо, вывихнул мне глаза».

Каковы особенности составления конспектов?

1. **Беглый просмотр** с целью определить полноту раскрытия темы; определение характера текста (теоретический или эмпирический, т.е. основанный на опыте); выявление степени сложности по наличию новых или непонятных терминов-понятий. Такое предварительное знакомство с текстом, а также учет собственных задач помогает осознанно выбрать вид конспектирования.

2. **Научно-исследовательская работа по переработке информации.** Все начинается с повторного чтения и анализа. Анализ позволяет разделить текст на части, отделить одно положение от другого и выделить нужное.

3. **Выделение главных мыслей текста – тезисов.** Тезисом в зависимости от задач конспектирования может быть: понятие или категория и их определения, закон и его формулировка, факты и события и доказательства их истинности и т.д. Эти ведущие, **главные позиции** могут выписываться либо **в технике цитирования, либо в произвольном стиле**, своими словами. Цитировать принято в следующих случаях: для точной передачи мысли; для последующей ссылки на автора; для иллюстрации стиля мышления автора. Насколько часто можно цитировать в конспекте – вопрос открытый. По необходимости, но не очень много (исключение составляют текстуальные или цитатные конспекты).

Прежде всего, составляя конспект, обычно стремятся к **форме связного пересказа**, но делают это не в ущерб другим, более важным качествам конспекта – **ясности и**

краткости. И тут важно заметить, что связующим звеном при составлении конспекта должна быть **внутренняя логика изложения**, которую не следует заменять пространными словесными переходами.

С другой стороны, конспекты при обязательной краткости содержат не только основные положения и выводы, но и факты, доказательства, примеры. Ведь утверждение, не подкрепленное фактом или примером, не будет убедительным и труднее запомнится.

Поэтому при составлении конспекта записывают не только основные положения. **Не следует также избегать повторений**, если они по-другому подводят к вопросу или дополнительно, более выразительно освещают его. Это тот «аромат стиля», который помогает глубже разобраться в материале и лучше его запомнить. «Истинный лаконизм – это не внешняя краткость, не обглоданная до кости фраза», – заметил как-то Юрий Нагибин.

На страницах вашей записи может быть отражено **отношение составителя к материалу**. Но при этом следует организовать текст так, чтобы можно было впоследствии легко разобраться, где авторская, а где ваша личная трактовка вопроса.

Часто полагают, что конспект может полностью заменить книгу. Тут нужно сделать существенную оговорку.

«Конспект читаемой книги. Нужно ли говорить, что для работы над текстом, для прочтения его необходимо иметь перед глазами книгу... которая законспектирована. Только при этих условиях могут быть поняты, иногда даже просто прочитаны многие места». Так сказал замечательный исследователь пушкинского творческого наследия С. М. Бонди.

Конспекты условно можно разделить на четыре типа: **плановые, текстуальные (из цитат), свободные, тематические**.

Плановый конспект легко получить с помощью предварительно сделанного плана произведения. При этом план или специально составляется для написания конспекта, или используется ранее составленный в качестве самостоятельной записи.

Каждому вопросу плана в такой записи отвечает определенная часть конспекта. Однако там, где пункт плана не требует дополнений и разъяснений, он не сопровождается текстом. Это одна из особенностей стройного, ясного и короткого плана-конспекта.

При наличии навыка плановый конспект составляют достаточно быстро, он краток, прост и ясен по своей форме. Эти преимущества делают его **незаменимым при быстрой подготовке доклада, выступления**. Качество такого конспекта порой целиком зависит от качества плана, от того, насколько пункты плана будут не только раскрывать содержание, но и дополнять его по существу.

Однако работать с таким конспектом, если пройдет много времени с момента его написания, достаточно затруднительно, т. к. по нему не всегда легко удастся восстановить в памяти содержание источников. Существенную помощь здесь могут оказать вкладные листки или отметки в книге, сделанные в процессе чтения.

Самый простой конспект – схематический плановый конспект – составляется в виде ответов на пункты плана, сформулированные в вопросительной форме. В процессе подготовки, а иногда и при последующей переделке плановый конспект может отразить логическую структуру и взаимосвязь отдельных положений.

Текстуальный конспект – это конспект, созданный в основном, из отрывков подлинника – цитат. Текстуальные выписки могут быть связаны между собой цепью логических переходов, могут быть снабжены планом и включать отдельные тезисы в изложении конспектирующего или автора. **Текстуальный конспект** – прекрасный источник дословных высказываний автора, а также приводимых им фактов. Текстуальные конспекты целесообразно применять при изучении научных трудов, литературной критики. Легко догадаться, что текстуальный конспект в большинстве случаев – пособие, используемое длительное время.

Хотя при создании текстуального конспекта и требуется определенное умение быстро и правильно выбирать основные цитаты (умение делать выписки), этот тип конспекта не является трудно составимым, если оценивать его по той работе, которая затрачивается на написание его.

Существенный недостаток текстуального конспекта заключается в том, что он не активизирует внимание и память. Бывает так, что учащийся или студент написал конспект, а материала глубоко не проанализировал, не запомнил содержания произведения, не усвоил его. Ему помешало автоматическое переписывание цитат.

Свободный конспект. Иногда текстуальный конспект при последующей разработке его или даже в процессе создания «переходит» в свободный конспект. Своеобразие свободного конспекта заключается в том, что он представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов; часть его текста может быть снабжена планом.

Свободный конспект требует умения самостоятельно четко и кратко формулировать основные положения, для чего необходимы глубокое осмысление материала, большой и активный запас слов. Можно сказать, что свободный конспект, пожалуй, наиболее полноценный вид конспекта. Он в высшей степени способствует лучшему усвоению материала. Здесь вы на деле можете продемонстрировать свое умение активно использовать все типы записей: планы, тезисы, выписки. Забота тут одна – понять, осмыслить, записать четко, логично. Над свободным конспектом приходится много работать – его не так-то легко составить.

Тематический конспект дает более или менее исчерпывающий ответ (в зависимости от числа привлеченных источников и другого материала, скажем, своих же записей) на поставленный вопрос-тему. Поэтому он получил название тематического. Специфика этого конспекта в том, что, разрабатывая определенную тему по ряду источников, он может не отображать содержания каждого из используемых произведений в целом.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос.

Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Надо отметить возможность использования так называемого **обзорного тематического конспекта**. В этом случае составляется тематический обзор на определенную тему, с использованием одного или чаще нескольких источников.

К обзорному тематическому конспекту можно отнести и **хронологический конспект**. Как говорит само название, основное, чему посвящена вся запись, это становление хронологической последовательности событий на фоне отражения самих событий. В отличие от обзорного конспекта на эту же тему, хронологический конспект значительно более краткий.

Несколько советов по организации текста конспекта.

Составление конспектов требует не это не только логики изложения, но и умелой **организации текста**, которая влияет и на содержание записи, и на удобство пользования ею. Что касается конспектирования как вида записи, то в его процессе целесообразно использовать различные **сигнальные знаки**, увеличивающие информативность сжатого конспекта: **стрелки, подчеркивания, линии выделения в рамку, восклицательный и вопросительный знаки, знак PS**, означающий послесловие, т.е. написанное после, приписанное и т.д. Каждый может иметь свою систему знаков, с помощью которых оценивается информация не словесным, а условно символическим способом.

Сокращению конспекта, свертыванию информации способствуют также использование **аббревиатур**, т.е. сокращенных слов и словосочетаний, использование вместо слов знаков. Например, вместо слов «равенство», «подобие», «сходство». можно использовать знак равенства «=», вместо слов «больше, меньше» - математические знаки «<,>» и т. д.

Таким образом, **в результате особой техники переработки конспектируемого текста создается новый документ с новой логикой изложения содержания, с новыми связями, новой формой предъявления информации.** Это и есть конспект.

В отличие от конспекта в выписках фиксируются лишь отдельные, наиболее существенные положения работы. Выписывать следует определения, наиболее важные факты, примеры, статистические данные, относящиеся к основному содержанию темы. Выписки производятся либо в форме цитаты – дословного воспроизведения отрывка изучаемого произведения, содержащего существенные мысли автора, либо в форме краткого, близкого к тексту изложения отдельных мест литературного источника.

Какова техника чтения научной и публицистической литературы?

Выделяют два этапа:

- 1) предварительное знакомство с произведением;
- 2) глубоко осмысленное чтение, сопровождаемое записью.

Первый этап – ознакомление с внешними признаками книги: просмотр оглавления, изучение предисловия, заключения, беглый просмотр произведения.

Второй этап – чтение книги. Различают два вида чтения по глубине – беглое и углубленное. Последнее включает в себя технику пометок и выписок.

Как делать выписки?

Существует несколько приемов ведения записей.

Чтение источника *в виде* так называемого *номенклатурного плана*, состоящего из перечня тех вопросов, которые излагаются в книге, главе, статье. При этом отмечается новый вопрос, новая мысль с указанием страниц. Номенклатурный план служит предметным указателем, помогая при повторном чтении или последующем использовании книги.

2. *Тематические выписки*, которые делаются на отдельном листе, с одной его стороны. Схема расположения материала может быть следующей:

1	
2	
4	3

- 1 - проблема, вопрос плана, к которому относится выписка
- 2 - источник с полными библиографическими данными
- 3 - место для записи
- 4 - место для замечаний, своих мыслей

3. *Выписки на отдельные карточки* (каталожные, размером в 1/4 листа, или с почтовую открытку и проч.). На такие карточки удобнее всего выписывать отдельные факты, статистические данные, определения и т.д. В этом случае библиографическое описание источников заносится на обратную сторону карточки.

Рекомендуемые формы записей позволяют четко произвести группировку материала по вопросам так, чтобы получилось более или менее полное самостоятельное изложение проблемы. Если окажется, что некоторые вопросы недостаточно изучены, надо возвратиться к литературным источникам и дополнить конспект.

СОВЕТЫ

Ознакомьтесь с правилами описания книг, брошюр, статей. Не пренебрегайте "мелкими" выходными данными литературного источника (место издания, издательство, количество страниц и т.п.), это позволяет сэкономить время на других этапах подготовки письменной работы.

Ведите записи четко, аккуратно, используйте разнообразные приемы.

Поддерживайте постоянный и строгий порядок в хранении конспектов и материалов по письменной работе.

Создайте собственный «электронный банк» информации и подготовленных вами материалов и храните его весь срок обучения.

Наиболее важную информацию можно дублировать, т.к. компьютеры ломаются, а съемные носители имеют привычку теряться в самый неподходящий момент.

ПОИСК ИНФОРМАЦИИ В ИНТЕРНЕТЕ: ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ И ПРАВИЛА

Интернет – это система хранения и обмена информацией имеющая глобальные масштабы. Ресурсы интернет могут и должны использоваться для подготовки различных письменных работ и заданий.

Точность и простота запроса.

Не пытайтесь полностью описать поисковой системе тему вашей письменной работы. Пытайтесь быть лаконичными и точными. Попытайтесь побольше узнать об искомом тексте, обдумать поисковый запрос, при необходимости, подобрать синонимы к ключевым словам!

Помните, машина ищет именно слова и словосочетания, она не знает, что вы имели в виду, когда запросили какую-либо информацию, она не будет думать за вас! Также полезно знать, что любой современный поисковик сортирует найденную информацию по релевантности (степени совпадения вашего запроса с информацией на сайте), т. е. самый подходящий вам сайт будет находиться на первом месте и т. д.

Также, обратите внимание, что при поиске мы не задавали предлог «в». А все это от того, что поисковая система не индексирует и не ищет по предлогам и таким частым словам, как «где», «когда», «кто»; также она опускает знаки пунктуации (исключения составляют лишь очень распространенные комбинации, как \$10 или C++).

При поиске цитаты или точного названия просто заключите в кавычки весь запрос, и система тотчас же воспримет его как единое целое, не смея менять слова местами, либо опускать какие-либо слова или символы.

К примеру, если вы ищете принципы управления, разработанные А. Файолем, просто наберите фразу «принципы управления Файоль».

Также вы можете заставить поисковую машину искать любое слово или символ, поставив пред ним «+».

Поиск по сайту или домену.

Предположим, вы читали интереснейшую статью на каком-либо сайте, однако забыли сохранить ссылку в Избранном и теперь не можете ее найти. Чтобы найти такую информацию, в Google достаточно лишь указать на каком сайте искать, например, ВВП России в 2012 году government.ru. Данный запрос направит поисковую систему на указанный сайт, и найдет там нужную информацию. В Яндексе такой запрос выполняется немного сложнее: ВВП России в 2010 году <<url=" government.ru *".

Поисковую машину можно не только «заставлять» искать нужный текст, но и исключать некоторые слова из запроса. Если вы не хотите, чтобы при поиске реферата на тему «История денег» вам были предложены документы об истории денег в Африке, просто введите в поисковое поле Google: история денег – Африка. В Яндексе вместо знака «~» используется сочетание знаков «~». При таком запросе, слово «Африка» было полностью исключено из критериев поиска.

Поисковые системы не учитывают регистр, все заглавные символы воспринимаются машинами как строчные, за исключением использования специального операнда. Таковым является знак восклицания «!», стоящий перед словом. Эта функция очень полезна для поиска сел или городов с распространенными названиями, к примеру «село! Кошки». В данном случае, поисковик не будет искать сайты, где речь ведется о селе, где живут кошки, а будет вести поиск с учетом заглавной буквы.

При осуществлении поиска помните, что громадные объемы данных размещенных в интернете требуют от пользователя способности самостоятельно оценивать достоверность информации и ее ценность, исходя из темы работы ее вида и целей.

При поиске информации необходимо придерживаться простых правил:

Правила поиска информации:

Найти статью или книгу, дословно соответствующую теме исследования, практически невозможно, поэтому при поиске необходимо опираться на основные термины и понятия.

Поиск можно осуществлять не только в поисковых системах, но и непосредственно на сайтах, в каталогах и архивах.

Не ограничивайтесь первой страницей поиска.

Пользуйтесь несколькими поисковиками.

Чтобы получить информацию, нужно правильно составить запрос. Пользуйтесь расширенными формами поиска для составления точного запроса.

Наиболее популярные поисковые системы Рунета:

<http://www.yandex.ru> - поисковик "Яндекс".

<http://www.google.ru> - поисковик "Google".

<http://www.rambler.ru> - поисковик "Рамблер".

<http://www.aport.ru> -поисковик "Апорт".

Правила оценки и отбора информации:

1. Информация должна соответствовать теме.
2. Информация должна быть достоверной.

Достоверность определяется источником и способом получения информации. Наибольшей достоверностью обладает информация, размещенная на официальных сайтах и/или полученная в результате научных исследований.

Тематические сайты по экономике и менеджменту

Каталог ссылок на лучшие экономические ресурсы	http://econline.h1.ru	Ссылки на сайты, содержащие ресурсы по экономике, менеджменту, маркетингу, статистике; подборка статей, ссылки на сайты журналов и др.
Образовательные ресурсы по бухгалтерскому учету		
1С-образование. Система программ учебного назначения	http://edu.1c.ru	Демо-версии дистанционных курсов, интернет-тестирование и др.
Бух.1С	http://www.buh.ru/	Ресурс для бухгалтеров
Бухгалтерия.ру	http://www.buhgalteri.a.ru/	Информационно-аналитическое портал, содержащий аналитические и правовые материалы по различным аспектам бухучета и налогообложения. Действующие форумы по проблемам бухучета
GAAP.ru	http://gaap.ru	Портал по теории и практике финансового учета. Финансовый учет, корпоративные финансы (статьи, обзоры, справочная информация)
Кадис. Правовой портал. Налоги и бухгалтерский учет	http://www.kadis.ru	Библиотека бухгалтера, информационный центр «Кадис»

Audit-it.ru Бухгалтерский учет. Налогообложение. Аудит.	http://www.audit-it.ru/	Бухгалтерский учет, налогообложение и аудит в России. Подборка статей
Сайт Развитие бизнеса	http://www.devbusines.ru/development/finance.htm	Финансы и учёт на сайте «Развитие бизнеса»
Образовательные ресурсы по экономике, праву, менеджменту и др.		
Административно-управленческий портал	http://www.aup.ru/	Бесплатная электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и ПР и пропаганды в спорте на предприятии. Публикации и учебно-методические пособия, форумы и полезные ссылки по экономике, финансам, менеджменту, маркетингу
Энциклопедия ПР и пропаганды в спорте	http://www.marketing.spb.ru/	Все о маркетинге - статьи, книги.
Корпоративный менеджмент	http://www.cfin.ru/	Независимый проект, направленный на сбор и предоставление методической и аналитической информации, относящейся к управлению компаниями, инвестициям, финансам и маркетингу
Онлайновая научная инфраструктура Соционет	http://www.socionet.ru/	Система Соционет - географически распределенная базу данных научных публикаций по общественным наукам. Все ресурсы и сервисы для пользователей
Портал Финансовые науки	http://www.mirkin.ru/	
Персональный сайт профессора, зав.кафедрой «Микроэкономика» Финансовой академии при Правительстве РФ Н.Н.Думной.	http://www.dumnaya.ru/	Тематика: экономическая теория, новая экономика
Финансы.РУ	http://www.finansy.ru/	Актуальные публикации по экономике и финансам, методические пособия, лекции, тщательно отобранные рефераты, конспекты, переводы, тексты книг дипломы и диссертации
Центр	http://www.ecsoc.ru/	

экономической социологии		
Экономическая теория	http://economictheory.narod.ru/	Книги, статьи, ссылки и многое другое
Портал Страхование в России	http://www.allinsurance.ru/	
Страхование сегодня	http://www.insur-info.ru/	
Российский налоговый портал	http://www.taxpravo.ru/	

Электронные библиотеки

Электронная библиотека – упорядоченная коллекция разнородных электронных документов, снабженных средствами навигации и поиска.

Может быть веб-сайтом, где постепенно накапливаются различные тексты (чаще литературные, но также и любые другие, вплоть до компьютерных программ) и медиафайлы, каждый из которых самодостаточен, и в любой момент может быть востребован читателем.

Электронные библиотеки могут быть универсальными, стремящимися к наиболее широкому выбору материала, и более специализированными, как, нацеленный на соби́рание авторов и типов текста, наиболее ярко заявляющих о себе именно в Интернете.

Особое место в ряду электронных библиотек занимают интернет-библиотеки научно-образовательной тематики, в которых собраны издания, необходимые для осуществления образовательного процесса.

Адреса некоторых электронных библиотек

Библиотека Машкова (без регистрации)	http://lib.ru/
Библиотека Книга.ZET (без регистрации)	http://dshinin.ru/
ОмскCity Gaudeamus Библиотека бесплатных pdf-учебников	www.gaudeamus.omskcity.com/
Библиотека IQLibrary (с регистрацией)	http://www.iqlib.ru
Библиотека Альдебаран (с регистрацией)	http://aldebaran.ru/
Электронная библиотека 21 века (без регистрации)	http://www.electroniclibrary21.ru
Президентская библиотека им. Ельцина	http://www.prlib.ru
Библиотека <i>Все для студентов УГАТУ</i>	http://www.twirpx.com/

Правила оформления ссылок на интернет источники

Информация, размещенная на странице в Интернете, является электронным ресурсом удаленного доступа. Описание электронных ресурсов локального и удаленного доступа регулируется ГОСТ 7.82 – 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов».

Схема описания электронного ресурса

1) Основное заглавие является главным заглавием электронного ресурса и воспроизводится в том виде, в каком оно приведено в источнике информации, например: Большая энциклопедия Кирилла и Мефодия

2) Общее обозначение материала: [Электронный ресурс]

3) Параллельное заглавие – эквивалент основного заглавия на ином языке, например: Императорские дворцово-парковые ансамбли Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] = The Imperial palace and park ensembles of St. Petersburg

4) Сведения, относящиеся к заглавию – информация, раскрывающая и поясняющая основное заглавие. Им предшествует двоеточие, например: состояние, проблемы, перспективы

5) Сведения об ответственности могут состоять из имен лиц и наименований организаций с сопроводительными словами или коротким текстом, уточняющим их роль в создании электронного ресурса, либо без таковых слов и текста, например,: / авт. курса, А. Сигалов или / Рос. гос. гуманитар. ун-т

6) Сведения об издании – сведения об изменениях и (или) особенностях данного издания по отношению к предыдущему изданию того же документа, например,: Изд. 3-е, испр. и доп.

7) Обозначение вида ресурса, например,: Электрон. журн., Электрон. текстовые дан. и т.п.

8) Объем ресурса пишется в скобках например: (33 файла)

9) Место издания, имя издателя, дата издания, например: М.: Интерсофт, 1999. Если сведений о месте издания или дате нет в документе, но они известны, их приводят в квадратных скобках, например: – [Новосибирск]. Если приводится предполагаемое место издания, оно указывается в квадратных скобках со знаком вопроса, например: – [Курск?]. Если нельзя установить дату, то в квадратных скобках она дается приблизительно, например: [199-?]

10) Примечание о режиме доступа (обязательно) — здесь указывается полный адрес интернет-страницы и условия доступа (свободный или платный).

11) Примечание об источнике основного заглавия (обязательно), например: – Загл. с экрана, Загл. с домашней страницы Интернета и т.п.

12) Примечание о языке произведения (необязательно), например: – Нем., – Текст на экране фр., англ. и т.п.

Отдельные элементы описания могут опускаться.

Примеры оформления ссылок:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В. ; Web-мастер Козлова Н. В. – Электрон.дан. – М.:Рос.гос.б-ка,1997. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз.рус.. англ.

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (5 файлов, 178 тыс. записей). – М., [199-?]. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>. – Загл. с экрана.

Русский орфографический словарь РАН [Электронный ресурс] / Под ред. В. В. Лопатина – Электрон. дан. – М.: Справочно-информационный интернет-портал «Грамота. Ру», 2005. – Режим доступа: <http://www.slovari.gramota.ru>, свободный. – Загл. с экрана

СОВЕТЫ:

1. Помните, интернет-информация требует серьезной проверки на достоверность, ценность и актуальность размещенной информации.
2. Пользуйтесь официальными сайтами библиотеками и банками информации.
3. Интернет – это источник информации или данных, а не способ найти готовую работу или текст.

Чтобы интернет источник не был источником плагиата, необходимо ссылаться на источники информации

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях. Помещения укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для представления учебной информации студентам.

Используются наборы демонстрационного оборудования обеспечивающих показ тематических иллюстраций в т.ч. во время проведения лекционных занятий.

1. Компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы.
2. Возможность подключения к сети интернет.
3. Стандартный мультимедиа проектор

Экран

3.47. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Экологический туризм»
образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю
– социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Аввакуменков Алексей Алексеевич, старший преподаватель
кафедры теории и методики лыжного спорта

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>Основных принципов, средств и методов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p>основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p>правил и принципов выполнения инновационных проектов в сфере сервиса</p> <p>современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p> <p>основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p>актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>ОК-7</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-15</p>
Умений:	<p>Использовать принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя</p> <p>выполнять инновационные проекты в сфере сервиса</p> <p>использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p> <p>работать в контактной зоне с потребителем,</p>	<p>ОК-7</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p>

Дисциплина по выбору относится к вариативной части образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина по выбору изучается на 1 курсе по очной форме обучения (1 семестр). Вид промежуточной аттестации: зачет (1 семестр). Для успешного освоения дисциплины студент должен обладать базовой основой предметов школьного учебного плана: биология, основы безопасности жизнедеятельности

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися	50	50							
В том числе:									
Лекции	24	24							

<i>Семинары</i>										
<i>Практические занятия</i>		26	26							
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>			зачет							
<i>Самостоятельная работа студента</i>		58	58							
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	108	108							
	<i>зачетные единицы</i>	3	3							

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПО КУРСАМ ОБУЧЕНИЯ
I курс (1 семестр)

№ п/п	Тема или раздел	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Устойчивый туризм в контексте концепции устойчивого развития	4	-	10	14
2	Тема 2. Понятие «экологический туризм». Принципы, функции и виды экологического туризма.	4	2	6	12
3	Тема 3. Экологический туризм в России.	4	2	8	14
4	Тема 4. Экотуризм в пределах особо охраняемых природных территорий (ООПТ)	2	2	10	14
5	Тема 5. Организация экологического туризма на ООПТ.	4	2	6	12
6	Тема 6. Механизм дигрессии, рекреационная нагрузка и рекреационная емкость.	2	6	6	14
7	Раздел 7. Сельский туризм (агротуризм)	2	6	6	14
8	Тема 8. Экологический туризм в Северо-западном регионе.	2	6	6	14
	Итого	24	26	58	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы
Для студентов первого курса

1. Связь экологического туризма и глобальной экологической проблемы
2. Роль конференций ООН по проблемам «Окружающая среда и развитие» в решении глобальной экологической проблемы
3. Основные принципы устойчивого туризма
4. Факторы, обуславливающие появление и развитие экологического туризма
5. Ресурсы экологического туризма в мире и России
6. Классификация экологического туризма
7. Основные принципы экологического туризма
8. История развития экологического туризма в России
9. Организации, способствующие развитию экологического туризма в России
10. Особенности развития экологического туризма в заповедниках России
11. Особенности развития экологического туризма в национальных парках России
12. Функциональное зонирование в национальных парках России
13. История развития сети национальных парков в России
14. Методы совмещения интересов национального парка и поселений, расположенных в пределах его территории
15. Турпродукт национального парка
16. Особенности развития экологического туризма в региональных природных парках России
17. Функции визит-центров на особо охраняемых природных территориях
18. Экологические тропы и их роль в организации экологического туризма на природных территориях
19. Классификация экологических троп
20. Основные требования к выбору маршрута экологической тропы
21. Правила поведения на экологической тропе
22. Механизм дигрессии природного комплекса
23. Стадии рекреационной дигрессии
24. Понятие «устойчивость природного комплекса» и факторы ее определяющие
25. Допустимая и предельно допустимая рекреационная нагрузка
26. Рекреационная емкость природного комплекса
27. Метод предельно-допустимых изменений
28. Модели агротуризма
29. Особенности развития агротуризма в России
30. История развития экологического туризма в Северо-западном регионе
32. Законодательная база экологического туризма.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Оценить устойчивость любого вида туризма в своем регионе по показателям воздействия на состояние природной среды и социально-экономическое развитие территории.
2. Охарактеризовать суть концепции устойчивого развития туризма, перечислить основные показатели устойчивого туризма, назвать основные принципы устойчивого туризма.
3. Охарактеризуйте особенности развития экотуризма в заповедниках России.
4. Охарактеризовать особенности развития экотуризма в заповедниках России, перечислите основные задачи национальных парков в России.
5. Описать механизм рекреационной дигрессии, перечислить стадии рекреационной дигрессии на лесных территориях, назвать факторы, которые определяют устойчивость природного комплекса, назвать виды рекреационной нагрузки.
- Дать определение понятию «сельский туризм», перечислить модели сельского туризма в мире, назвать основные регионы развития сельского туризма в России.
7. Охарактеризовать особенности развития экотуризма в природных парках России.
8. Сформулировать правила поведения туристов на маршрутах экотропы и стоянках.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-7	Физическая культура (гимнастика) – 2 семестр Курс по выбору : деловой и образовательный туризм – 1 семестр Дисциплины по физической культуре и спорту (элективные дисциплины) - музритмика- 2 семестр - легкая атлетика – 4 семестр -лыжный спорт – 6 семестр - плавание – 6 семестр -спортивные игры – 7 семестр
ОПК-2	Сервисология – 3 семестр Сервисная деятельность – 5 семестр Психология обслуживания клиентов – 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр Профессиональная этика и этикет – 3 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Маркетинг в сервисе – 4 семестр Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр Организация персональных продаж в сервисе– 5 семестр Поведение потребителей в сфере услуг– 2семестр Современные технологии музейного дела– 1семестр Социально-культурная деятельность– 2 семестр Технологические основы социокультурного сервиса– 5,6 семестр Технологический практикум– 3 семестр Реклама и связи с общественностью– 7,8 семестр Психология делового общения– 6 семестр Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса– 7 семестр Электронная торговля– 7 семестр Деловой и образовательный туризм– 1 семестр Имидж в сфере сервиса– 7 семестр Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг– 5 семестр Технологии и организация развлечений– 8 семестр Гостиничный бизнес– 8 семестр Учебная практика– 2,4 семестр Производственная практика -2,4 семестр Преддипломная практика– 8 семестр
ОПК-3	Сервисология – 3 семестр Сервисная деятельность- 5семестр Менеджмент в сервисе- 4семестр Основы предпринимательской деятельности- 1,2 семестр Организация и планирование деятельности предприятий сервиса- 7 семестр Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр Поведение потребителей в сфере услуг- 2 семестр Современные технологии музейного дела- 1 семестр

	<p>Социально-культурная деятельность- 2 семестр Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр Технологический практикум- 3 семестр Экономика социально-культурной деятельности- 4 семестр Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр Электронная торговля- 7 семестр Деловой и образовательный туризм- 1 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса- 5 семестр Риски и страхование в сервисе- 7 семестр Страхование физкультурно-спортивных услуг- 7 семестр Технологии и организация развлечений- 8 семестр Гостиничный бизнес- 8 семестр Экономический анализ сферы услуг- 7 семестр Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1 семестр Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр Преддипломная практика- 8 семестр</p>
ПК-5	<p>Маркетинг в сервисе - 4 семестр Информационные системы в сфере сервиса- 3,4 семестр Креативный менеджмент- 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр Электронная торговля- 7 семестр Деловой и образовательный туризм- 1 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса- 7 семестр Технологии и организация развлечений- 8 семестр Гостиничный бизнес- 8 семестр Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр Преддипломная практика- 8 семестр</p>
ПК-6	<p>Сервисная деятельность - 5 семестр Психология обслуживания клиентов- 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса- 8 семестр Психология обслуживания клиентов- 6 семестр Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестр Современные технологии музейного дела- 1 семестр Социально-культурная деятельность- 2 семестр Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр Технологический практикум- 3 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр Электронная торговля- 7 семестр Имидж в сфере бизнеса- 7 семестр Технологии и организация развлечений- 8 семестр Гостиничный бизнес- 8 семестр</p>

	Инновации в социально-культурном сервисе-8 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр Производственная практика- 6,8 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр
ПК-11	Иностранный язык- 1,2,3 семестр Сервисология- 1,2,3 семестр Сервисная деятельность- 5 семестр Профессиональная этика и этикет- 3 семестр Общая психология-1 семестр Русский язык и культура речи-1 семестр Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр Технология организации самостоятельной работы- 4 семестр Поведение потребителей в сфере услуг-2 семестр Современные технологии музейного дела- 1 семестр Социально-культурная деятельность-2 семестр Реклама и связи с общественностью- 7,8 семестр Правовое регулирование в социально-культурном сервисе- 6,7 семестр Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр Психология делового общения -6 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр Речевая коммуникация-4 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр Электронная торговля- 7 семестр Деловой и образовательный туризм- 1 семестр Имидж в сфере бизнеса-7 семестр Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг- 5 семестр Конфликтология- 5 семестр Стилистика деловой речи- 5 семестр Риски и страхование в сервисе- 7 семестр Страхование физкультурно-спортивных услуг-7 семестр Технологии и организация развлечений- 8 семестр Гостиничный бизнес- 8 семестр Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр Учебная практика-2,4 семестр Производственная практика- 8 семестр
ПК-15	Здоровьесберегающие технологии в сервисе -- 2 семестр Физическая культура (гимнастика) - 2 семестр Современные технологии музейного дела- 1 семестр Псковский край в истории России- 2 семестр История цивилизаций- 2 семестр Деловой и образовательный туризм- 1 семестр Традиции и обычаи народов мира- 2 семестр Традиции и обычаи народов России- 2 семестр Краеведение- 1 семестр Дисциплины по физической культуре и спорту (элективные дисциплины) - 3 семестр

	- музритмика-- 2 семестр - легкая атлетика – 4 семестр -лыжный спорт -6 семестр - плавание – 6 семестр -спортивные игры -7 семестр Преддипломная практика- 8 семестр История физической культуры и спорта Псковского края- 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении- 8 семестр
--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-7	<i>Знания</i> Основных принципов, средств и методов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний <i>Умения</i> Использовать принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний <i>Навыки</i> Использования принципов средств и методов поддержания должного уровня	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные принципы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; <i>умеет</i> использовать основные принципы, поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; <i>владеет навыком</i> использования основных принципов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; <i>умеет</i> использовать принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности <i>владеет</i> навыками использования принципов средств и методов поддержания должного уровня	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;

	физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> Основные принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний <i>умеет</i> Использовать принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний <i>владеет</i> навыком использования принципов, средств и методов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	
ОПК-2	<i>Знания</i> основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>Умения</i> разрабатывать технологию процесса сервиса, развития системы клиентских	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основы и правила разработки технологии процесса сервиса, <i>умеет</i> разрабатывать технологии процесса сервиса; <i>владеет</i> навыками разработки технологии процесса сервиса.	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;

	<p>отношений с учетом требований потребителя;</p> <p><i>навыки</i> разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основы и правила разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>умеет</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> закономерности развития системы клиентских отношений правила разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>умеет</i> <i>использовать</i> закономерности развития системы клиентских отношений разрабатывать технологии процесса сервиса, прогнозировать развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>владеет</i> <i>навыком</i> развития системы клиентских отношений, разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ОПК-3	<p><i>Знания</i> требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя <i>умения</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знает</i> основные требования к организации процесса сервиса, <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>

	<p><i>навыки</i> организации процесса сервиса, выбора ресурсы и средства с учетом требований потребителя</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средства с учетом требований потребителя</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса на различных уровнях с учетом контингента потребителя, принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, с учетом требования на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализовывать принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя. <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализации принципов выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ПК-5	<p><i>Знания</i> правил и принципов выполнения инновационных проектов в сфере сервиса <i>умения</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса <i>навыки</i> выполнения инновационных проекты в сфере сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает основные</i> правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса <i>владеет</i> частично выполнять инновационные проекты в сфере сервиса</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>

		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, основные подходы к проектированию и прогнозированию результата <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, используя основные подходы к проектированию и прогнозировать результат <i>владеет</i> навыком выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, с использованием основных подходов к проектированию и прогнозированию результата</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, основные подходы к проектированию и прогнозированию результата, выявлению недостатков и их коррекции <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, используя основные подходы к проектированию и прогнозировать результат, выявлять недостатки и корректировать их <i>владеет</i> навыком выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, с использованием основных подходов к проектированию и прогнозированию результата, выявления и корректировки недостатков</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ПК-6	<p><i>Знания</i> современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей <i>умения</i> использовать сервисные технологии в процессе предоставления услуг,</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные современные сервисных технологий <i>умеет</i> использовать на практике основные сервисные технологии <i>владеет</i> базовыми положениями математики навыками применения основных сервисных технологий</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>

	<p>соответствующих требованиям потребителей;</p> <p><i>навыки</i> использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей <i>умеет</i> использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей <i>владеет</i> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, основы их формирования и функционирования <i>умеет</i> использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, формировать их и осуществлять анализ эффективности <i>владеет</i> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, их формирования и контроля эффективности</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ПК-11	<p><i>Знания</i> основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса <i>Умения</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать,</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основы работы в контактной зоне с потребителем <i>умеет</i> работать в контактной зоне с потребителем <i>владеет</i> навыками работы в контактной зоне с потребителем</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

	согласованию вида, формы и объема процесса сервиса <i>Навыки</i> работы в контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида формы и объема процесса сервиса <i>умеет</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать виды, формы и объемы процесса сервиса <i>владеет</i> навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида формы и объема процесса сервиса, действий в нестандартных ситуациях <i>умеет</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать виды, формы и объемы процесса сервиса, действовать в нестандартных ситуациях <i>владеет</i> навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса, действий в нестандартных ситуациях.	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
ПК-15	<i>Знания</i> актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса <i>Умения</i> актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса <i>Навыки</i> актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> историко-спортивное и олимпийское наследие <i>умеет</i> актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие <i>владеет</i> навыками актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основы актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса <i>умеет</i> актуализировать историко-	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка

	сервиса	спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса <i>владеет</i> навыками актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса	демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> основы актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса, для различных категорий населения <i>умеет</i> актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса для различных категорий населения <i>владеет</i> навыками актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса для различных категорий населения	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

Перечень вопросов к зачету

1. Назовите главные негативные последствия туризма, приведшие к возникновению концепции экотуризма.
2. Когда, где и для чего был организован первый Национальный парк?
3. Кто и в каком году впервые предложил термин «экологический туризм»?
4. Назовите примерные цифры, характеризующие значение и место экотуризма в современном туристическом бизнесе.
5. В чем состоят причины и перспективы ускоренного роста экологического туризма как новой формы путешествий и рекреации.
6. Перечислите термины близкие, либо (иногда) заменяющие понятие «экологический туризм».
7. В чем состоит главный смысл узкой «австралийской» концепции экотуризма?
8. Приведите любое определение экотуризма в широкой трактовке термина.
9. По какой причине некоторые специалисты утверждают, что в раннем средневековье зародилась традиция путешествий в природе?
10. Назовите основные функции экологического туризма в обществе и в туристическом бизнесе.
11. Нарисуйте таблицу с классификацией экологического туризма и перечислите виды экологического туризма.
12. Перечислите основные категории ресурсов экологического туризма. Приведите конкретные примеры по каждой группе ресурсов.
13. В чем состоит главная роль ООПТ в развитии экотуризма?
14. В каких местах Европы формируются первые туристские регионы и почему? Какой из них стал регионом массового природного туризма?
15. Почему бальнеологические и приморские курорты можно также считать центрами экотуризма?

16. В чем состоит роль рельефа как фактора влияющего на развитие экотуризма?
17. В чем состоит роль климата как фактора влияющего на развитие экотуризма?
18. В чем состоит роль растительности как фактора влияющего на развитие экотуризма?
19. В чем состоит роль водных объектов как фактора влияющего на развитие экотуризма?
20. Почему визуально-эстетический потенциал ландшафтов можно отнести к числу ресурсов экотуризма?
21. Что такое рекреационная нагрузка и в каких единицах ее измеряют?
22. Перечислите основные методы управления рекреационными нагрузками и снижения их влияния на природу
23. Почему туризм называют альтернативным видом природопользования?
24. Что такое «Друзья природы» и «Перелетные птицы» и какова их роль в развитии экотуризма в Европе?
25. Назовите мероприятия, направленные на предотвращение вредных экологических последствий туристской деятельности.
26. Охарактеризуйте главные негативные последствия транспортного туризма.
27. Укажите основные правила поведения спортивных и самостоятельных туристов в природе.
28. Как влияет степень и характер антропогенной освоенности территории на развитие экотуризма?
29. Наличие в регионе объектов потенциальной экологической опасности и их влияние на туризм.
30. Почему Северо-Запад называют перспективным регионом для развития экотуризма?

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачете (1 семестр)

Для допуска к теоретическому зачету студенты должны демонстрировать на практических занятиях следующие практические навыки:

1. Умение определить уровень регрессии природной территории
2. Умение нанести на контурную карту зоны деградации природных участков
3. Организации элементов экологических троп .
4. Классифицировать объекты экологического туризма
5. Выявлять на туристических объектах критерии объектов экологического туризма
6. Демонстрировать прикладные туристические навыки (вязка узлов, подгонка снаряжения, укладка рюкзака, бухтовка веревок и т.д.)

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Колбовский, Е.Ю. Экологический туризм и экология туризма: учебное пособие для студентов учреждений высшего профессионального образования.-3-е изд. – М.: Академия, 2011.-256 с.
2. Основы экологии [Электронный ресурс]: рабоч. учеб. программа / сост. П.К. Лысов; Моск. гос. акад. физ. культуры. – Электрон. дан. - М., 2006. - Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК. - Загл. с экрана
3. Храбовченко, В.В. Экологический туризм: учебно-методическое пособие. - М.: финансы и статистика, 2007.- 208 с.:

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Бабкин, А.В. Специальные виды туризма: учебное пособие.- М.: Советский спорт, 2008.-208 с.
2. Боголюбова, С.А. Эколого-экономическая оценка рекреационных ресурсов: учебное пособие для студентов ВУЗов.- М: Академия, 2009.-256 с.

3. Матюхина, Ю.А. Организация туристической индустрии: учебное пособие.-М.: Альфа-М;Инфа-М. 2011.-304 с.

4. Рындач, М.А. Основы туризма: учебное пособие.-М.; Ростов н/д; Наука-спектр, 2012.-204 с.

5. Федотов, Ю.Н. Туризм: общий курс [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие / Ю.Н. Федотов, В.К. Шеманаев; СПб ГУФК им. П. Ф. Лесгафта. – Электрон. дан. – СПб., 2006.- Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК. - Загл. с экрана.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://doninvest.net/razvitie-ekologicheskogo-turizma-v-rossii/>

2. <http://pskovfish.ru/oopt.htm>

3. <http://student.zoomru.ru/geograf/lekcii-po-prirodopolzovanie/87722.707593.s8.html>

4. [ht <http://docs.podelise.ru/docs/index-6460.html?page=9tp://www.vestnik.vsu.ru/pdf/geograph/2009/02/2009-02-03.pdf>](http://docs.podelise.ru/docs/index-6460.html?page=9tp://www.vestnik.vsu.ru/pdf/geograph/2009/02/2009-02-03.pdf)

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа оборудованием. – 1 шт

1. Палатки – 15 шт.
2. Спальные мешки – 50 шт.
3. Туристические коврики – 50 шт
4. Тенты – 5 шт.
5. Варочная посуда – 5 комплектов
6. Комплекты кострового хозяйства – 5 комплектов
7. Компаса – 20 шт.
8. Принтер цветной для карт – 1 шт.
9. Принтер черно-белый – 1 шт.
10. Контурные карты – 8 вариантов
11. Аптечки ПМП
12. Ремнаборы по видам туризма
13. Оборудованные экологические тропы
14. Транспорт для выезда в ООПТ

3.47. (а) РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Деловой и образовательный туризм» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю – социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Аввакуменков Алексей Алексеевич, старший преподаватель кафедры теории и методики лыжного спорта

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	Основ коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-3
	Основных правил работы в команде, принципов толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	ОК-4
	основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ОПК-2
	требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя	ОПК-3
	правил и принципов выполнения инновационных проектов в сфере сервиса	ПК-5
	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	ПК-6
	принципов разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	ПК-7
	основ диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПК-8
	основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПК-11
	актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса	ПК-15
Умений:	общаться в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-3
	работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-4
	использовать основы и правила разработки технологии процесса сервиса, развития системы	ОПК-2

	<p>клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>реализации требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p>применять правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса</p> <p>использовать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p> <p>предоставлять услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p>диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p>работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать виды, формы и объемы процесса сервиса</p> <p>актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>ОПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-15</p>
<p>Навыко в и/или опыта деятельности:</p>	<p>коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> <p>применения основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>использования требований к организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p>применения правил и принципов выполнения инновационных проектов в сфере сервиса</p> <p>использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p> <p>разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p>диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>ОК-3</p> <p>ОК-4</p> <p>ОПК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-11</p>

	<p>работы в контактной зоне с потребителем, по консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p>актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса</p>	ПК-15
--	--	-------

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина по выбору изучается на 1 курсе по очной форме обучения (1 семестр). Вид промежуточной аттестации: зачет (1 семестр). Для успешного освоения дисциплины студент должен обладать базовой основой предметов школьного учебного плана: биология, основы безопасности жизнедеятельности, история.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
			<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		<i>50</i>	<i>50</i>							
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		<i>24</i>	<i>24</i>							
<i>Семинары</i>										
<i>Практические занятия</i>		<i>26</i>	<i>26</i>							
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>			<i>зачет</i>							
<i>Самостоятельная работа студента</i>		<i>58</i>	<i>58</i>							
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	<i>108</i>	<i>108</i>							
	<i>зачетные единицы</i>	<i>3</i>	<i>3</i>							

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПО КУРСАМ ОБУЧЕНИЯ
I курс (1 семестр)

№ п/п	Тема или раздел	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Понятие и характер профессионально- делового туризма.	4	-	10	14
2	Тема 2. Конференции, вставки, конгрессы в деловом туризме.	4	2	6	12
3	Тема 3. Специфика и структура рынка делового туризма.	4	2	8	14
4	Тема 4. Мотивация и стратегия развития в деловом туризме.	2	2	10	14
5	Тема 5. Социально-исторические предпосылки становления и развития образовательного туризма.	4	2	6	12
6	Тема 6. Виды образовательного туризма.	2	6	6	14
7	Раздел 7. Образовательный туризм как форма современной межкультурной коммуникации.	2	6	6	14
8	Тема 8. Характеристика образовательного туризма как туристско- образовательной технологии.	2	6	6	14
	Итого	24	26	58	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Основные тенденции и методологические модели модернизации современного высшего профессионального образования.
2. Социально-исторические предпосылки становления и развития образовательного туризма.
3. Место образовательного туризма в структуре познавательных видов туризма.
4. Становление и развитие образовательного туризма до XX века.
5. Развитие образовательного туризма в XX веке.
6. Образовательный туризм как форма современной межкультурной коммуникации.
7. Концепция образовательного туризма.

8. Современные тенденции и психологические, педагогические основы образовательного туризма.

9. Характеристика образовательного туризма как туристско-образовательной технологии.

10. Ресурсы образовательного туризма как факторы организации туристско-образовательной деятельности.

11. Особенности традиционных и инновационных образовательных путешествий.

12. Всемирная туристская и гостиничные организации.

13. Российские туристские и гостиничные организации, ассоциации.

14. Паломничество как разновидность путешествий

15. Конгрессно-выставочный туризм.

16. Специфика развития делового и образовательного туризма в России.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

Упражнение 1. Определите, по каким признакам можно объединить перечисленных ниже путешественников, и укажите одно исключение из данной группы:

а) паломники; б) на гастролях; в) пассажиры круизного лайнера; г) участники симпозиума.

Упражнение 2 . Рассчитайте, как изменится доля страны N в потоке туристов из страны NN в случае, если известно, что в стране NN 15% туристских поездок совершается в страну N, а в результате удешевления туров в страну NN на 10% из-за изменения курса валюты количество прибытий в нее возросло на 10—20%.

Упражнение 3.

1. Составьте набор услуг вымышленного инклюзив-тура, включив основные и дополнительные услуги. Обоснуйте выбор услуг. В каком интервале находится показатель доли делового туризма в общем мировом туристском потоке (выберите верный вариант): а) 5-10%; в) 35-40%; б) 20-25%; г) 50-55%.

2 Доля туризма с целью отдыха в общем мировом туристском потоке составляет (выберите верный вариант): а) менее 20%; в) более 80%; б) около 60%; г) менее 10%.

3 Одним из основных направлений развития туризма в мире в период до 2020 г. является: а) деловой туризм; в) экологический туризм; б) космический туризм; г) религиозный туризм.

4 В каком интервале находится показатель доли экологического туризма в общем туристском потоке (выберите верный вариант): а) 30-40%; в) 50-60%; б) 2-5%; г) 20-25%.

5 Главным туристским макрорегионом мира в настоящее время является: а) Юго-Восточная Азия; в) Америка; б) Европа; г) Ближний Восток.

6 В начале XXI в. наиболее высокие темпы роста международных туристских прибытий наблюдаются (выбрать верный вариант): а) в Европейском регионе; в) в Американском регионе; б) в Азиатско-Тихоокеанском регионе; г) в Ближневосточном регионе.

7 В 2003 г. число международных прибытий составило: а) около 100 млн; в) около 700 млн; б) около 1 млрд; г) около 1,5 млрд.

8 Выберите из перечисленных ниже три страны, являющиеся лидерами по количеству прибывающих туристов: а) Франция; д) Турция; б) Россия; е) Китай; в) Канада; ж) США; г) Испания; з) Япония.

9 Выберите вариант, в котором все страны являются лидерами по количеству выезжающих из страны туристов: а) Турция, Россия, Франция; в) Канада, Германия, Индия; б) Германия, США, Великобритания; г) Япония, Испания, Дания.

10 Найдите правильное утверждение среди предложенных вариантов: а) по прогнозам Всемирной туристской организации, к 2020 г. лидером по въезду международных туристов станет Китай; б) по прогнозам Всемирной туристской организации, к 2020 г. лидером по въезду международных туристов станет Россия; в)

наибольшее положительное сальдо платежного баланса по статье «Международный туризм» имеет Япония.

11 Выберите верное утверждение: а) самым популярным видом транспорта для путешествий является морской; б) по прогнозам Всемирной туристской организации, к 2010 г. количество международных прибытий достигнет 1 млрд; в) лидером по поступлениям от Международного туризма является Япония.

12 Наибольшие доходы от международного туризма получают следующие страны (выбрать верную строку): а) Россия, Япония, Китай; в) США, Испания, Франция; б) США, Дания, Италия; г) ФРГ, Китай, Великобритания.

13 Из предложенного списка выберите страны, которые лидируют по расходам на международный туризм: а) Россия; д) Германия; б) Китай; е) Финляндия; в) США; ж) Великобритания; г) Испания; з) Италия. 150

14 Из предложенного списка выберите страны, имеющие наибольшее положительное сальдо платежного баланса по статье «Международный туризм»: а) Испания; г) США; б) Китай; д) Бразилия; в) Япония; е) Польша.

15 Из предложенного списка выберите страны, имеющие наибольшее отрицательное сальдо платежного баланса по статье «Международный туризм»: а) Германия; г) Япония; б) Франция; д) Греция; в) США; е) Австрия.

16 По прогнозам ВТО, мировые доходы от туризма к 2020 г. составят (выбрать верную строку): а) около 10 трлн долларов; в) около 10 млн долларов; б) около 2 трлн долларов; г) около 1 млн долларов.

17 По прогнозам ВТО, в 2020 г. первое место по количеству международных туристских прибытий будет занимать: а) Россия; в) Италия; б) Япония; г) Китай

18 Выберите верное утверждение: а) большинство развивающихся стран имеют положительное сальдо платежного баланса по статье «Международный туризм»; б) в настоящее время туризм обеспечивает около 40% мирового ВВП; в) туризм приобретает все большее значение в стимулировании развития слабых в структурном отношении районов.

19 Выберите верное утверждение: а) большинство международных прибытий туристов приходится на развитые страны; б) по прогнозам ВТО, мировые доходы от международного туризма к 2020 г. составят около 10 млн долларов; в) конфликт в Ираке и эпидемия атипичной пневмонии не сказались на динамике развития международного туризма. 151

20 Темпы роста международных прибытий в Россию (выбрать верную строку): а) выше среднемирового показателя; б) ниже среднемирового показателя; в) находятся примерно на уровне среднемирового показателя.

21 Число ежегодно прибывающих в Россию иностранных граждан составляет: а) около 10 млн человек; б) около 20 млн человек; в) около 30 млн человек.

22 Какие цели международных поездок россиян преобладают в настоящее время? а) отдых; б) деловые; в) частные.

23 Число ежегодно выезжающих за рубеж российских граждан составляет: а) около 9 млн человек; б) около 20 млн человек; в) около 32 млн человек.

24 Лидером среди стран дальнего зарубежья по численности выезжающих россиян является: а) Греция; в) Финляндия; б) Хорватия; г) Италия.

25 Наибольшее количество иностранных граждан прибывает в Россию из (выбрать верный вариант): а) Израиля; в) Польши; б) США; г) Турции.

26 Наиболее популярным транспортом для поездок россиян за границу является: а) морской; в) авиационный; б) железнодорожный; г) автомобильный.

27 Наибольшее количество иностранных граждан въезжает в Россию с использованием транспорта (выберите верный вариант): а) морского; в) железнодорожного; б) авиационного; г) автомобильного.

28 Сальдо платежного баланса по статье «Поездки» в России приблизительно составляет: а) +3 млн до/шаров; б) —8 млрд долларов; в) —300 тыс. долларов.

29 Наибольшим количеством гостиничных номеров располагает следующий регион (выбрать верный вариант): а) Зарубежная Европа; в) Азиатско-Тихоокеанский регион; б) Америка; г) Ближний Восток.

30 Наиболее высокими темпами роста количества гостиничных мест отличается следующий регион (выбрать верный вариант): а) Зарубежная Европа; в) Америка; б) Азиатско-Тихоокеанский регион; г) Африка.

31 Всемирная туристская организация была создана в: а) 1961 г.; в) 1986 г.; б) 1975 г.; г) 1995г.

32 Туризм участвует в создании около .% мирового ВВП (с учетом мультипликатора): а) 10%; в) 30%; б) 20%; г) 40%

33 Туристская ассоциация стран Азии и Тихого океана относится к группе (выбрать верный вариант): а) мировых туристских организаций отраслевого характера; б) мировых туристских организаций общего характера; в) региональных туристских организаций общего характера; г) региональных туристских организаций отраслевого характера; д) специализированных международных туристских организаций. 153

34 Международное бюро по социальному туризму относится к группе (выбрать верный вариант): а) мировых туристских организаций отраслевого характера; б) мировых туристских организаций общего характера; в) региональных туристских организаций общего характера; г) региональных туристских организаций отраслевого характера; д) специализированных международных туристских организаций. Верно/неверно

35 Граждане, предпринимающие поездку по морю продолжительностью 8 часов, классифицируются как туристы: а) верно; б) неверно.

36 Молодожены, отправляющиеся в свадебное путешествие за границу, классифицируются как туристы: а) верно; б) неверно.

37 Туризм с целью отдыха, оздоровления и лечения представляет собой рекреационный туризм: а) верно; б) неверно.

38 Поездки со служебными целями без получения доходов в месте пребывания относятся к деловому туризму: а) верно; б) неверно.

39 Граждане, посетившие страну на круизном судне и проводившие ночь в своей каюте, классифицируются как туристы: а) верно; б) неверно.

40 Турпакет — это туристская путевка: а) верно; б) неверно.

41 Туристский рынок представляет собой социально-экономические условия реализации туристского продукта: а) верно; б) неверно.

42 Туроператорская деятельность — деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта: а) верно; б) неверно.

43 Турагентская деятельность — деятельность по продвижению и реализации туристского продукта: а) верно; б) неверно.

44 Туристская индустрия — соединение материально-технической базы и рабочей силы для туристского обслуживания: а) верно; б) неверно.

45 Туром называется комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионных услуг, а также услуг гидов-переводчиков и других услуг, объединенных на базе главной цели путешествия и предоставляемых по определенному маршруту и в определенный срок: а) верно; б) неверно.

46 К статичным факторам развития туризма относятся социально-демографические, политические, географические: а) верно; б) неверно.

47 К динамичным факторам развития туризма относятся политические, социально-демографические, финансово-экономические, материально-технические: а) верно; б) неверно.

48 Туристский мультипликатор — это коэффициент косвенного воздействия туризма на экономику и социальную сферу данной отрасли на региональном или федеральном уровне: а) верно; б) неверно.

49 При отрицательном туристском сальдо мультипликативный эффект в туризме равен нулю: а) верно; б) неверно. 155

50 Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц, ресторанов, кафе и подобных учреждений в Европейском союзе и Европейской экономической зоне (ХОТРЕК) относится к группе региональных туристских организаций отраслевого характера: а) верно; б) неверно.

51 Всемирная туристская организация (ВТО) является полноправным специализированным учреждением ООН: а) верно; б) неверно.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-3	<p>Иностранный язык– 1,2, 3 семестр</p> <p>Профессиональная этика и этикет–3 семестр</p> <p>Русский язык и культура речи– 1 семестр</p> <p>Организация персональных продаж в сервисе– 5 семестр</p> <p>Технология организации самостоятельной работы– 4 семестр</p> <p>Современные технологии музейного дела– 1 семестр</p> <p>Социально-культурная деятельность– 2 семестр</p> <p>Психология делового общения– 6 семестр</p> <p>Иностранный язык (профессиональный) – 4 семестр</p> <p>Речевая коммуникация– 4 семестр</p> <p>Стилистика деловой речи– 5 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов мира– 2 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов России–2 семестр</p> <p>Учебная практика– 2,4 семестр</p> <p>Производственная практика– 6,8 семестр</p>
ОК-4	<p>Психология обслуживания клиентов– 6 семестр</p> <p>Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса– 8 семестр</p> <p>Профессиональная этика и этикет– 3 семестр</p> <p>Культурология– 4 семестр</p> <p>Основы управления персоналом в сфере сервиса– 7 семестр</p> <p>Психология делового общения– 6 семестр</p> <p>Речевая коммуникация–4 семестр</p> <p>Креативный менеджмент– 7 семестр</p> <p>Имидж в сфере сервиса– 7 семестр</p> <p>Конфликтология– 5 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов мира– 2 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов России–2 семестр</p> <p>Гостиничный бизнес– 8 семестр</p> <p>Краеведение– 1 семестр</p> <p>Учебная практика– 2,4 семестр</p> <p>Производственная практика– 6,8 семестр</p> <p>Преддипломная практика–8 семестр</p>
ОПК-2	<p>Сервисология – 3 семестр</p> <p>Сервисная деятельность – 5 семестр</p>

	<p>Психология обслуживания клиентов – 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр Профессиональная этика и этикет – 3 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Маркетинг в сервисе – 4 семестр Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр Организация персональных продаж в сервисе– 5 семестр Поведение потребителей в сфере услуг– 2 семестр Современные технологии музейного дела– 1 семестр Социально-культурная деятельность– 2 семестр Технологические основы социокультурного сервиса– 5,6 семестр Технологический практикум– 3 семестр Реклама и связи с общественностью– 7,8 семестр Психология делового общения– 6 семестр Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса– 7 семестр Электронная торговля– 7 семестр Деловой и образовательный туризм– 1 семестр Имидж в сфере сервиса– 7 семестр Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг– 5 семестр Технологии и организация развлечений– 8 семестр Гостиничный бизнес– 8 семестр Учебная практика– 2,4 семестр Производственная практика -2,4 семестр Преддипломная практика– 8 семестр</p>
ОПК-3	<p>Сервисология – 3 семестр Сервисная деятельность- 5 семестр Менеджмент в сервисе- 4 семестр Основы предпринимательской деятельности- 1,2 семестр Организация и планирование деятельности предприятий сервиса- 7 семестр Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр Поведение потребителей в сфере услуг- 2 семестр Современные технологии музейного дела- 1 семестр Социально-культурная деятельность- 2 семестр Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр Технологический практикум- 3 семестр Экономика социально-культурной деятельности- 4 семестр Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр Электронная торговля- 7 семестр Экологический туризм- 1 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса- 5 семестр Риски и страхование в сервисе- 7 семестр Страхование физкультурно-спортивных услуг- 7 семестр Технологии и организация развлечений- 8 семестр Гостиничный бизнес- 8 семестр Экономический анализ сферы услуг- 7 семестр Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1</p>

	семестр Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр Преддипломная практика- 8 семестр
ПК-5	Маркетинг в сервисе – 4 семестр Информационные системы в сфере сервиса- 3,4 семестр Креативный менеджмент- 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр Электронная торговля- 7 семестр Экологический туризм- 1 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса- 7 семестр Технологии и организация развлечений- 8 семестр Гостиничный бизнес- 8 семестр Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр Преддипломная практика- 8 семестр
ПК-6	Сервисная деятельность - 5 семестр Психология обслуживания клиентов- 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса- 8 семестр Психология обслуживания клиентов- 6 семестр Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестр Современные технологии музейного дела- 1 семестр Социально-культурная деятельность- 2 семестр Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр Технологический практикум- 3 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр Электронная торговля- 7 семестр Имидж в сфере бизнеса- 7 семестр Технологии и организация развлечений- 8 семестр Гостиничный бизнес- 8 семестр Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр Производственная практика- 6,8 семестр
ПК-7	Сервисология- 3 семестр Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность- 5 семестр Менеджмент в сервисе- 4 семестр Маркетинг в сервисе- 4 семестр Организация и планирование деятельности предприятий сервиса- 7 семестр Информационные системы в сфере сервиса- 5 семестр Социально-культурная деятельность- 2 семестр Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом- 6 семестр Креативный менеджмент- 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр

	<p>Электронная торговля- 7 семестр</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса- 7 семестр</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса- 5 семестр</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг- 5 семестр</p> <p>Технологии и организация развлечений- 8 семестр</p> <p>Гостиничный бизнес- 8 семестр</p> <p>Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр</p> <p>Преддипломная практика- 8 семестр</p>
ПК-8	<p>Сервисология- 3 семестр</p> <p>Сервисная деятельность- 5 семестр</p> <p>Менеджмент в сервисе- 4 семестр</p> <p>Маркетинг в сервисе- 4 семестр</p> <p>Культурология- 4 семестр</p> <p>Поведение потребителей в сфере услуг- 2 семестр</p> <p>Современные технологии музейного дела- 1 семестр</p> <p>Социально-культурная деятельность- 2 семестр</p> <p>Реклама и связи с общественностью- 7,8 семестр</p> <p>Псковский край в истории России- 2 семестр</p> <p>История цивилизаций- 2 семестр</p> <p>Имидж в сфере бизнеса- 7 семестр</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса- 5 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов мира- 2 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов России- 2 семестр</p> <p>Краеведение- 1 семестр</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1 семестр</p> <p>Производственная практика- 6,8 семестр</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык- 1,2,3 семестр</p> <p>Сервисология- 1,2,3 семестр</p> <p>Сервисная деятельность- 5 семестр</p> <p>Профессиональная этика и этикет- 3 семестр</p> <p>Общая психология-1 семестр</p> <p>Русский язык и культура речи-1 семестр</p> <p>Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр</p> <p>Технология организации самостоятельной работы- 4 семестр</p> <p>Поведение потребителей в сфере услуг-2 семестр</p> <p>Современные технологии музейного дела- 1 семестр</p> <p>Социально-культурная деятельность-2 семестр</p> <p>Реклама и связи с общественностью- 7,8 семестр</p> <p>Правовое регулирование в социально-культурном сервисе- 6,7 семестр</p> <p>Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр</p> <p>Психология делового общения -6 семестр</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр</p> <p>Речевая коммуникация-4 семестр</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр</p> <p>Электронная торговля- 7 семестр</p>

	<p>Экологический туризм- 1 семестр</p> <p>Имидж в сфере бизнеса-7 семестр</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг- 5 семестр</p> <p>Конфликтология- 5 семестр</p> <p>Стилистика деловой речи- 5 семестр</p> <p>Риски и страхование в сервисе- 7 семестр</p> <p>Страхование физкультурно-спортивных услуг-7 семестр</p> <p>Технологии и организация развлечений- 8 семестр</p> <p>Гостиничный бизнес- 8 семестр</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1 семестр</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр</p> <p>Учебная практика-2,4 семестр</p> <p>Производственная практика- 8 семестр</p>
ПК-15	<p>Здоровьесберегающие технологии в сервисе -- 2 семестр</p> <p>Физическая культура (гимнастика) - 2 семестр</p> <p>Современные технологии музейного дела- 1 семестр</p> <p>Псковский край в истории России- 2 семестр</p> <p>История цивилизаций- 2 семестр</p> <p>Экологический туризм- 1 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов мира- 2 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов России- 2 семестр</p> <p>Краеведение- 1 семестр</p> <p>Дисциплины по физической культуре и спорту (элективные дисциплины) - 3 семестр</p> <ul style="list-style-type: none"> - музритмика-- 2 семестр - легкая атлетика – 4 семестр -лыжный спорт -6 семестр - плавание – 6 семестр -спортивные игры -7 семестр <p>Преддипломная практика- 8 семестр</p> <p>История физической культуры и спорта Псковского края- 3 семестр</p> <p>Россия в международном Олимпийском движении- 8 семестр</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-3	<p><i>Знания</i> Основ коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основные формы коммуникации</p> <p><i>умеет</i> общаться в устной и письменной форме на русском языке в сфере сервиса</p> <p><i>Имеет навык</i> общения в сфере</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации</p>

	<p>Умения общаться в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>Навыки коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	сервиса	студентом практического навыка; зачет;
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основы коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия <i>Умеет</i> общаться в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия <i>Имеет</i> навык коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> принципы коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, а так же в сфере профессиональной деятельности <i>Умеет</i> общаться в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, а так же в сфере профессиональной деятельности <i>Владеет</i> широким спектром форм коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия а так же в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ОК-4	<p>Знания Основных правил работы в команде, принципов толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> <p>Умения работать в команде, толерантно</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> Основных правил работы в команде <i>умеет</i> работать в команде, <i>владеет</i> навыком работы в команде</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>

	<p>воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p><i>Навыки</i> работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>	<p><i>Знает</i> Основные правила работы в команде, принципов толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> <p><i>Умеет</i> Работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p><i>Владеет</i> навыком работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>Знает</i> правила и принципы построения эффективной работы в команде, принципов толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> <p><i>Умеет</i> эффективно организовывать и строить работу в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p><i>Владеет</i> навыком организации и построения эффективной работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ОПК-2	<p><i>Знания</i> основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><i>Умения</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основы и правила разработки технологии процесса сервиса, <i>умеет</i> разрабатывать технологии процесса сервиса; <i>владеет</i> навыками разработки технологии процесса сервиса.</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>

	<p>отношений с учетом требований потребителя;</p> <p><i>навыки</i> разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основы и правила разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>умеет</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> закономерности развития системы клиентских отношений правила разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>умеет использовать</i> закономерности развития системы клиентских отношений разрабатывать технологии процесса сервиса, прогнозировать развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <i>владеет</i> навыком развития системы клиентских отношений, разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ОПК-3	<p><i>Знания</i> требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя <i>умения</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знает</i> основные требования к организации процесса сервиса, <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>

	<p><i>навыки</i> организации процесса сервиса, выбора ресурсы и средства с учетом требований потребителя</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средства с учетом требований потребителя</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса на различных уровнях с учетом контингента потребителя, принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, с учетом требования на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализовывать принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя. <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализации принципов выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ПК-5	<p><i>Знания</i> правил и принципов выполнения инновационных проектов в сфере сервиса <i>умения</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса <i>навыки</i> выполнения инновационных проекты в сфере сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса <i>владеет</i> частично выполнять инновационные проекты в сфере сервиса</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет; экзамен</p>

		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, основные подходы к проектированию и прогнозированию результата <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, используя основные подходы к проектированию и прогнозировать результат <i>владеет</i> навыком выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, с использованием основных подходов к проектированию и прогнозированию результата</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, основные подходы к проектированию и прогнозированию результата, выявлению недостатков и их коррекции <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, используя основные подходы к проектированию и прогнозировать результат, выявлять недостатки и корректировать их <i>владеет</i> навыком выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, с использованием основных подходов к проектированию и прогнозированию результата, выявления и корректировки недостатков</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ПК-6	<p><i>Знания</i> современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p> <p><i>умения</i> использовать сервисные технологии в процессе</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные современные сервисных технологий <i>умеет</i> использовать на практике основные сервисные технологии <i>владеет</i> базовыми положениями математики навыками применения основных сервисных технологий</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>

	<p>предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p><i>навыки</i> использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей <i>умеет</i> использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей <i>владеет</i> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, основы их формирования и функционирования <i>умеет</i> использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, формировать их и осуществлять анализ эффективности <i>владеет</i> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, их формирования и контроля эффективности</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ПК-7	<p><i>Знания</i> принципов разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p><i>Умения</i> предоставлять услуги, в том числе в соответствии с требованиями</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные принципы разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса <i>умеет</i> использовать на практике основные принципы разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса <i>владеет</i> навыком использования на практике основных принципов разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>

	<p>потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p><i>Навыки</i> разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> принципы разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p><i>умеет</i> предоставлять услуги, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p><i>владеет</i> навыком разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знает</i> широкий спектр принципов и правил разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p><i>умеет</i> разрабатывать программы и проекты предоставления услуг, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p><i>владеет</i> навыком разработки проектов и программ предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ПК-8	<p><i>Знания</i> основ диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><i>Умения</i> диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> диверсификации сервисной деятельности</p> <p><i>умеет</i> диверсифицировать сервисную деятельность</p> <p><i>владеет</i> диверсификации сервисной деятельности</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>

	<p>этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><i>Навыки</i> диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><i>умеет</i> диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><i>владеет</i> навыком диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> принципы подхода к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, основы коррекции предоставляемых сервисных услуг с учетом особенностей потребителя.</p> <p><i>умеет</i> использовать принципы подхода к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, корректировать предоставляемые сервисные услуги с учетом особенностей потребителя</p> <p><i>владеет</i> навыком использования принципов подхода к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, корректировки, предоставляемых сервисных услуг с учетом особенностей потребителя.</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет;</p>
ПК-11	<p><i>Знания</i> основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p><i>Умения</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать,</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основы работы в контактной зоне с потребителем</p> <p><i>умеет</i> работать в контактной зоне с потребителем</p> <p><i>владеет</i> навыками работы в контактной зоне с потребителем</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического</p>

	согласованию вида, формы и объема процесса сервиса <i>Навыки</i> работы в контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса		навыка; зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида формы и объема процесса сервиса <i>умеет</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать виды, формы и объемы процесса сервиса <i>владеет</i> навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> основы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида формы и объема процесса сервиса, действий в нестандартных ситуациях <i>умеет</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать виды, формы и объемы процесса сервиса, действовать в нестандартных ситуациях <i>владеет</i> навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса, действий в нестандартных ситуациях.	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
ПК-15	<i>Знания</i> актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса <i>Умения</i> актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса <i>Навыки</i> актуализации	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> историко-спортивное и олимпийское наследие <i>умеет</i> актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие <i>владеет</i> навыками актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса	Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает основы актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса</i> <i>умеет актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса</i> <i>владеет навыками актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса</i>	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
	Высокий уровень (отлично): <i>знает основы актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса, для различных категорий населения</i> <i>умеет актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса для различных категорий населения</i> <i>владеет навыками актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса для различных категорий населения</i>	Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие и характер делового туризма
2. История развития делового туризма в XX-XXI вв.
3. Конференции, вставки, конгрессы в деловом туризме.
4. Специфика и структура рынка делового туризма.
5. Мотивация и стратегия развития в деловом туризме.
6. Развитие делового туризма в Кемеровской области.
7. История развития образовательного туризма.
8. Социально-исторические предпосылки становления и развития образовательного туризма.
9. Виды образовательного туризма.
10. Образовательный туризм как форма современной межкультурной коммуникации.
11. Характеристика образовательного туризма как туристско-образовательной технологии.
12. Менеджмент образовательного туризма.
13. Языково-обучающие туры: градация туров; интенсивные и общие (стандартные); бизнес-курсы, подготовка к международным экзаменам; курсы на каникулах.

14. Разновидности спортивно-обучающих туров. Методологические и организационные особенности.

15. Формы и методы изучения культуры и достопримечательностей страны посещения, ее истории и литературы.

16. Академические программы профессионального обучения. Характеристика основных образовательных программ в Европе, Америке, ЮВА.

17. Сотрудничество академических программ с образовательными операторами; работа образовательных компаний.

18. Цели, задачи и формы образовательного туризма, его социальные функции: специализированное обучение, непрерывное образование, социальная адаптация и интеграция.

19. Объекты управления в образовательном туризме и их особенности:

20. Специфика финансового менеджмента (источники финансирования образовательных программ, система грантов и стипендий, экономичные условия проживания студентов, размещение в принимающих семьях, социальная защита; консульские аспекты; обеспечение безопасности).

21. Проблемы менеджмента образовательного туризма (правовая база, кадры, инфраструктура, технологии).

22. Проблемы развития делового и образовательного туризма в Северо-западном регионе

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачете

Для допуска к теоретическому зачету студенты должны демонстрировать на практических занятиях следующие практические навыки:

1. Умение классифицировать виды делового и образовательного туризма
2. Определять перспективные регионы для развития делового и образовательного туризма в России
3. Разрабатывать программы перспективного развития делового туризма в регионе .
4. Классифицировать объекты делового и образовательного и туризма
6. Выявлять особенности развития делового и образовательного туризма.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Бабкин, А. В. Специальные виды туризма [Текст] : учеб. пособие / А. В. Бабкин. - М. : Советский спорт, 2008. - 207 с.

Бовтун, В. С. Туристские дестинации Сибири в контексте международных тенденций [Текст] : учебное пособие / В. С. Бовтун, И. В. Жидкова, И. В. Романовская. - Барнаул : Изд-во Алтайского гос. техн. ун-та им. И. И. Ползунова, 2011. - 174 с.

2. Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм: учебник [Электронный ресурс] / А.В. Трухачев, И. В. Таранова. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. – 396 с.

2. Основы туризма: учебник (Бакалавриат) [Электронный ресурс] / Кусков А.С., Джаладян Ю.А.- "КноРус", 2015. - 396 с.

Кириянова, Л. Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций [Текст] : учеб. пособие / Л. Г. Кириянова. - Ольборг : Институт истории, междунар. И социальн. исслед. Ольборгского ун-та ; Томск : Изд-во Томского политехнического ун-та, 2010. - 266 с.

Киреева, Ю. А. Основы туризма [Текст] : учеб.-практ. пособие / Ю. А. Киреева. - М. : Советский спорт, 2008. - 106 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Дашкова, Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Текст] : учеб. пособие / Т. Л. Дашкова. - М. : Дашков и К°, 2011. - 71 с

2. Кирьянова, Л.Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций [Текст] : учеб. пособие / Л. Г. Кирьянова. - Ольборг : Институт истории, междунар. И социальн. исслед. Ольборгского ун-та; Томск : Изд-во Томского политехнического ун-та, 2010. - 266 с.

3. Лойко, О.Т. Устойчивое развитие и планирование в туризме [Текст] : учеб. пособие / О. Т. Лойко. - Томск : Изд-во Томского политехнического ун-та, 2011. - 358 с

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Папирян Г.А. Маркетинг в туризме / ГЛАВА 4. Деловой туризм / Все о туризме. Туристическая библиотека //

http://tourlib.net/books_tourism/papiran4.htm

2. Образовательный туризм / Сайт Российского союза туриндустрии /

http://www.rustourunion.ru/pages/rus/vstuplenie_v_rst/obrazovatel_nyyi

3. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования /

http://rgost.ru/index.php?option=com_content&task=view&id=881&Itemid=29

4. Русский турист. Нормативные акты по спортивно-оздоровительному туризму.

<http://vide-supra.net/documents/rusturist/>

5. Сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ /

<http://minstm.gov.ru/>

Туризм в России. Единая информационная система /

<http://www.rostur.ru/index.shtml>

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа оборудованием. – 1 шт

Набор мультимедиапрезентаций

Справочные материалы по деловому туризму

Набор тестов для выполнения практических занятий

Транспорт для выезда

3.48. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Управление проектами и эффективность в сфере сервиса» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю и - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Бескровная В.А., д.э.н., доцент, профессор кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>методов экономической оценки эффективности проектов;</p> <p>нормативно закреплённых стандартов качества проектных операций;</p> <p>принципов организации деятельности, функционирования и развития предприятий сферы сервиса в современных условиях хозяйствования;</p> <p>методов проектирования процессов производства инновационных услуг;</p> <p>основ проектного управления процессом предоставления услуг на основе современных технологий;</p> <p>основ экспертизы проектов в сфере сервиса;</p> <p>основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОК-6</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-10,</p> <p>ПК-12</p> <p>ПК-14</p>
Умений:	<p>проводить анализ рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия управленческих решений;</p> <p>определять нормативно регулируемые факторы, оказывающие влияние на качество результата проекта;</p> <p>выбирать оптимальные варианты организации и рассчитывать основные параметры проектов;</p> <p>использовать технологии инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса;</p> <p>использовать технологии экспертизы проектов в сфере сервиса;</p> <p>осуществлять контроль и оценку последствий проектных решений в сфере сервиса;</p> <p>проводить анализ реализации проекта в сфере сервиса, прогнозировать тенденции его развития.</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОК-6</p> <p>ОПК-3,</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-10</p> <p>ПК-12</p> <p>ПК-14</p>
Навыки в и/или опыта деятельности:	<p>анализа эффективности инвестиционных проектов в сфере сервиса;</p> <p>самостоятельно осуществлять экспертизу проектов;</p> <p>использования производственных ресурсов в проектной деятельности;</p> <p>эффективного использования информационных технологий и корпоративных информационных систем;</p> <p>анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОК-6,</p> <p>ПК-10</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-12,</p> <p>ПК-14</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе (7 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: *сервисная деятельность, менеджмент в сервисе, метрология, стандартизация и сертификация, поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность, ресурсная база социокультурной деятельности, технологические основы социокультурного сервиса.*

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
			<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		50							50	
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		20							20	
<i>Семинары</i>		30							30	
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		зач							зач	
<i>Самостоятельная работа студента</i>		58							58	
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	108							108	
	<i>зачетные единицы</i>	3							3	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Введение в управление проектами	2	2	4	8
2	Подготовка проекта	2	2	4	8
3	Планирование проекта	2	2	4	8
4	Организация управления проектами	2	4	6	12
5	Календарное планирование ресурсов	2	2	6	10
6	Проектное финансирование	2	4	6	12
7	Управление рисками	2	2	4	8
8	Оценка эффективности инвестиционных проектов	2	4	8	14
9	Контроль, регулирование хода реализации и завершения проекта	2	4	8	14
10	Экспертиза проекта	2	4	8	14
ИТОГО (в часах)		20	30	58	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

1. Общие понятия проекта и управления проектом.
2. Факторы окружения проекта.
3. Структура базовой модели управления проектом.
4. Принципиальная схема процесса управления проектом.
5. Краткая характеристика уровней управленческой деятельности.
6. Общая схема структуры проекта и характеристика работ при выполнении проекта.
7. Правила построения структуры проекта.
8. Сферы применения структурных моделей проекта.
9. Цели проекта; понятие, процедуры определения целей, источники определения целей, описание целей.
10. Участники проекта и их функции.
11. Участники команды проекта и их функции.
12. Заказчики проекта и их функции.
13. Инициаторы проекта и их функции.
14. Конкуренты проекта и их функции.
15. Инвесторы проекта и их функции.
16. Проектировщики проекта и их функции.
17. Структурная схема типовой команды проекта.
18. Жизненный цикл и фазы проекта.

19. Схема управления предметной областью проекта.
20. Схема управления качеством проекта.
21. Схема управления временем реализации проекта.
22. Описание фазы “разработка концепции” в схеме управления предметной областью проекта.
23. Описание фазы “определение предметной области”.
24. Описание фазы “распределение работ”.
25. Описание фазы “установление отчетности”.
26. Описание фазы “завершение проекта”.
27. Описание фазы “планирование времени в проекте” в схеме управления временем.
28. Описание фазы “оценка продолжительности”.
29. Описание фазы “календарное планирование”.
30. Описание фазы “контроля времени в проекте”.

Примерная тематика рефератов

1. Причины и этапы возникновения системы управления проектами.
2. Жизненный цикл проекта и его основные фазы.
3. Функции управления проектом.
4. Понятие и классификация ресурсов проекта.
5. Структура разбиения работ (декомпозиция проекта).
6. Календарное планирование проекта.
7. Сетевые модели и сетевые графики.
8. Основные принципы оценки эффективности проектов.
9. Управляемые параметры проекта.
10. Подсистемы управления проектом.
11. Миссия проекта и стратегия проекта.
12. Отличие фаз жизненного цикла проекта и этапов реализации проекта.
13. Организационные формы финансирования проектов (акционерное, государственное, проектное, заемное финансирование).
14. Денежные потоки проекта.
15. Основные процессы планирования проекта.
16. Факторы потерь времени в ходе реализации проекта.
17. Структура управления качеством проекта (планирование, обеспечение и контроль качества).
18. Структура управления ресурсами проекта (планирование, регулирование, контроль).
19. Классификация потерь и рисков в проекте.
20. Основные потребители информации проекта. Схема информационного обмена участников проекта.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
<i>ОК-2</i>	Математика – 1-4 семестр Маркетинг в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Экономика – 3 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр Статистика в профессиональной деятельности – 5-6 семестры

	<p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр (а) Электронная торговля – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр Риски и страхование в сервисе - 7 семестр (а) Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр (а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр (а) Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр.</p>
<i>ОК-6</i>	<p>Основы социального государства - 5 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 2 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе - 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Производственная практика- 6,8 семестр.</p>
<i>ОПК-3</i>	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр;</p>

	<p>Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе – 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр.</p>
<i>ПК-5</i>	<p>Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Экологический туризм - 1 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.</p>
<i>ПК-7</i>	<p>Сервисология - 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр.</p>

	семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр
<i>ПК-10</i>	Математика - 1,2,4 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 6,5 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр.
<i>ПК-12</i>	Математика – 1-4 семестры Информатика – 1, 2, 3 семестры Сервисная деятельность – 5 семестр Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр Менеджмент в сервисе– 4 семестр Основы предпринимательской деятельности– 1-2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация- 6 семестр Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры Статистика в профессиональной деятельности – 5, 6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр Технологические основы социокультурного сервиса - 5, 6 семестры Технологический практикум – 3 семестр Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр

	(а) Электронная торговля– 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр (а) Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр Технологии и организация развлечений - 8 семестр (а) Гостиничный бизнес– 8 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр (а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр (а) Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр Преддипломная практика - 8 семестр.
<i>ПК-14</i>	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Экономика – 3 семестр; Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр.

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
<i>ОК-2</i>	<i>знания:</i> методов экономической оценки эффективности проектов; <i>умения:</i> проводить анализ рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия управленческих решений; <i>навыки:</i> анализа эффективности инвестиционных проектов в сфере сервиса.	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные методы экономической оценки эффективности проектов в сфере сервиса; <i>умеет</i> проводить общий анализ рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия управленческих решений; <i>владеет</i> простейшими методами анализа эффективности инвестиционных проектов в сфере сервиса.	<i>устный и письменный опрос;</i> <i>проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе;</i> <i>собеседование;</i> <i>проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> методы экономической оценки эффективности проектов в сфере сервиса и подходы к их	<i>устный и письменный опрос;</i> <i>проверка выполнения</i>

		обоснованию; <i>умеет</i> проводить детальный анализ рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия и обоснования проектных решений; <i>владеет</i> методами и базовыми элементами анализа эффективности инвестиционных проектов сфере сервиса.	<i>индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр методов экономической оценки эффективности проектов в сфере сервиса; <i>умеет</i> использовать широкий спектр технологий анализа рыночных и специфических рисков, применять его результаты для прогнозирования реализации проекта; <i>владеет</i> современными методами и технологиями анализа эффективности инвестиционных проектов в сфере сервиса.	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
		Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные стандарты качества проектных операций, определяемые нормативно-правовыми документами; <i>умеет</i> определять основные нормативно регулируемые факторы, оказывающие влияние на качество результата проекта; <i>владеет</i> простейшими методами экспертизы проектов в сфере сервиса.	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
ОК-6	<p><i>знания:</i> нормативно закрепленных стандартов качества проектных операций; <i>умения:</i> определять нормативно регулируемые факторы, оказывающие влияние на качество результата проекта; <i>навыки:</i> самостоятельно осуществлять экспертизу проектов.</p>	Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основы и содержание нормативно закрепленных стандартов качества проектных операций; <i>умеет</i> определять нормативно регулируемые факторы, оказывающие влияние на качество результата проекта; <i>владеет</i> основными методами экспертизы проектов в сфере	<i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического</i>

ОПК-3	<p>знания: принципы организации деятельности, функционирования и развития предприятий сферы сервиса в современных условиях хозяйствования;</p> <p>умения: выбирать оптимальные варианты организации и рассчитывать основные параметры проектов;</p> <p>навыки: использования производственных ресурсов в проектной деятельности.</p>	сервиса.	задания; письменная контрольная работа; зачет
		<p>Высокий уровень (отлично): знает содержание и научные подходы к формированию стандартов качества проектных операций, закрепленных в действующем законодательстве; умеет определять нормативно регулируемые факторы, оказывающие влияние на качество результата проекта и управлять на их основе эффективностью; владеет широким спектром методов экспертизы проектов в сфере сервиса.</p>	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет
		<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает сущность организации деятельности, функционирования и развития предприятий сферы сервиса в современных условиях хозяйствования; умеет осуществлять выбор основных вариантов организации и рассчитывать базовые параметры проектов; владеет базовыми навыками использования производственных ресурсов в проектной деятельности.</p>	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает сущность и основные принципы организации деятельности, функционирования и развития предприятий сферы сервиса в современных условиях хозяйствования; умеет осуществлять оптимальный выбор вариантов организации и рассчитывать основные параметры проектов; владеет навыками использования производственных ресурсов в проектной деятельности.</p>	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет
		<p>Высокий уровень (отлично): знает теоретические основы и содержание деятельности по организации деятельности,</p>	устный и письменный опрос; проверка выполнения

		<p>функционирования и развития предприятий сферы сервиса в современных условиях хозяйствования;</p> <p><i>умеет</i> осуществлять выбор оптимальных вариантов организации и рассчитывать необходимые параметры проектов;</p> <p><i>владеет</i> широким спектром навыков использования производственных ресурсов в проектной деятельности.</p>	<p><i>индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p>
ПК-5	<p>знания: методов проектирования процессов производства инновационных услуг;</p> <p>умения: использовать технологии инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основные методы проектирования процессов производства инновационных услуг;</p> <p><i>умеет</i> использовать основные методы и модели инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> основы и базовые характеристики методов проектирования процессов производства инновационных услуг;</p> <p><i>умеет</i> применять современные методы и технологии инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> содержание и научные подходы к проектированию процессов производства инновационных услуг;</p> <p><i>умеет</i> использовать широкий спектр концепций и технологий инновационного менеджмента в проектной деятельности</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения</i></p>

		предприятия сервиса.	<i>практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i>
ПК-7	<p>знания: основ проектного управления процессом предоставления услуг на основе современных технологий;</p> <p>умения: выбирать оптимальные варианты организации и рассчитывать основные параметры проектов;</p> <p>навыки: эффективного использования информационных технологий и корпоративных информационных систем</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает сущность и основы проектного управления процессом предоставления услуг на основе современных технологий; умеет осуществлять выбор основных вариантов организации и рассчитывать базовые параметры проектов; владеет базовыми навыками использования информационных технологий и корпоративных информационных систем.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает сущность и основные принципы проектного управления процессом предоставления услуг на основе современных технологий; умеет осуществлять оптимальный выбор вариантов организации и рассчитывать основные параметры проектов; владеет навыками использования информационных технологий и корпоративных информационных систем.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): знает теоретические основы и содержание проектного управления процессом предоставления услуг на основе современных технологий; умеет осуществлять выбор оптимальных вариантов организации и рассчитывать необходимые параметры проектов; владеет широким спектром навыков использования информационных технологий и корпоративных информационных систем.</p>	<p>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</p>

ПК-10	<p>знания: основ экспертизы проектов в сфере сервиса;</p> <p>умения: использовать технологии экспертизы проектов в сфере сервиса;</p> <p>навыки: самостоятельно осуществлять экспертизу проектов.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> сущность и основы экспертизы проектов в сфере сервиса; <i>умеет</i> использовать основные методы экспертизы проектов в сфере сервиса; <i>владеет</i> простейшими методами экспертизы проектов в сфере сервиса.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> сущность и основные принципы экспертизы проектов в сфере сервиса; <i>умеет</i> применять современные методы и технологии экспертизы проектов в сфере сервиса; <i>владеет</i> основными методами экспертизы проектов в сфере сервиса.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> теоретические основы и содержание экспертизы проектов в сфере сервиса; <i>умеет</i> использовать широкий спектр концепций и технологий экспертизы проектов в сфере сервиса; <i>владеет</i> широким спектром методов экспертизы проектов в сфере сервиса.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p>
ПК-12	<p>знания: основ экспертизы проектов в сфере сервиса;</p> <p>умения: осуществлять контроль и оценку последствий проектных решений в сфере сервиса;</p> <p>навыки: анализа и</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> сущность и основы экспертизы проектов в сфере сервиса; <i>умеет</i> осуществлять контроль, оценку последствий проектных решений в сфере сервиса; <i>владеет</i> простейшими методами</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка</i></p>

	оценки параметров проектов в сфере сервиса.	анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.	выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): знает сущность и основные принципы экспертизы проектов в сфере сервиса; умеет осуществлять контроль, оценку и прогнозирование последствий проектных решений в сфере сервиса; владеет методами и базовыми элементами анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет
		Высокий уровень (отлично): знает теоретические основы и содержание экспертизы проектов в сфере сервиса; умеет осуществлять контроль, оценку и прогнозирование последствий проектных решений в сфере сервиса на основе научных концепций; владеет современными методами и технологиями анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет
ПК-14	знания: основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. умения: проводить анализ реализации проекта в сфере сервиса, прогнозировать его тенденции развития; навыки: анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает базовые подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; умеет проводить анализ реализации проекта в сфере сервиса, прогнозировать основные тенденции его развития; владеет простейшими методами анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.	устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет
		Продвинутый уровень (хорошо): знает основные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной	устный и письменный опрос; проверка выполнения

		<p>деятельности предприятия сервиса; <i>умеет</i> применять основные методы анализа проектов в сфере сервиса для прогнозирования тенденций его изменения; <i>владеет</i> основными методами и алгоритмами анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.</p>	<p><i>индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> научные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях изменяющейся среды; <i>умеет</i> применять современные методы анализа реализации проекта в сфере сервиса, прогнозировать тенденции его развития в рыночных условиях; <i>владеет</i> широким спектром методов и технологий анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса в России и за рубежом.</p>	<p><i>устный и письменный опрос; проверка выполнения индивидуальных домашних заданий, рефератов и эссе; собеседование; проверка выполнения практического задания; письменная контрольная работа; зачет</i></p>

Перечень вопросов к зачёту

- 1) Определение проекта. Задачи, которые решает система управления проектами.
- 2) Классификация проектов. Примеры проектов.
- 3) Концепция управления проектами. Факторы, определяющие сложность проекта.
- 4) Критерии успеха проекта. Участники проекта.
- 5) Базовые принципы и подсистемы управления проектами.
- 6) Ресурсы проекта. Затраты проекта. Длительность проекта.
- 7) Функции управления проектами.
- 8) Характеристики цели проекта. Общая структура функций управления проектом.
- 9) Предметная область проекта. Основные задачи и процессы управления предметной областью.
- 10) Декомпозиция работ. Основные задачи декомпозиции.
- 11) Типы структурных моделей проекта.
- 12) Основные этапы построения структуры разбиения работ.
- 13) Задачи, фазы, вехи проекта.
- 14) Понятие жизненного цикла проекта.
- 15) Организационная структура управления. Элементы структуры, уровни, звенья, функции.
- 16) Основные этапы анализа организационной структуры управления.
- 17) Сетевые модели и сетевые графики.
- 18) Основные показатели сетевого графика.
- 19) Управляемые параметры проекта.
- 20) Факторы потерь времени в ходе реализации проекта.

- 21) Миссия проекта и стратегия проекта.
- 22) Денежные потоки проекта.
- 23) Показатели оценки эффективности проекта (чистый доход, чистый дисконтированный доход, внутренняя норма доходности, срок окупаемости, индекс доходности).
- 24) Комплексная оценка эффективности проекта. Оценка результатов проекта.
- 25) Оценка процесса осуществления проекта.
- 26) Оценка базовых параметров проекта.
- 27) Разработка модели выбора проектов.
- 28) Проблемы, возникающие при отсутствии связи между системой приоритетов и стратегией.
- 29) Критический путь проекта.
- 30) Метод построения сетевого графика – «работы на стрелках» или «работы в узлах».
- 31) Определение резервов времени работ.
- 32) Прямой и обратный анализ сроков начала и завершения работ.
- 33) Расчет временных параметров сетевого графика.
- 34) Принципы построения и анализа сетевых графиков типа «работы в узлах».
- 35) Конструирование сетевого графика проекта.
- 36) Определение критического пути проекта.
- 37) Технические риски.
- 38) Риски затрат.
- 39) Риски, связанные с выполнением графика работ.
- 40) Незапланированные риски.
- 41) Типы ограничений проекта.
- 42) Проблемы календарного планирования использования ресурсов.
- 43) Организационная культура и ее значение для управления проектами.
- 44) Структуры управления проектами.
- 45) Прогнозирование окончательной стоимости проекта.
- 46) Оценка инвестиционной привлекательности проекта
- 47) Показатели процента завершенности проекта.
- 48) Причины и этапы возникновения системы управления проектами.
- 49) Виды организационно-управленческих структур.
- 50) Понятие управления изменениями.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

1. Построение сетевого графика проекта
2. Расчет показателей экономической эффективности проекта
3. Подготовка плана экспертизы проекта

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Романова, М.В. Управление проектами : учеб. пособие / М.В. Романова. - М. : ИД "Форум"; ИНФРА-М, 2014. - 256 с.
2. Управление проектами : учеб. для бакалавров / А.И. Балашов, Е.М. Рогова, М.В. Тихонова [и др.]. - М. : Юрайт, 2014. - 383 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Васючкова, Т.С. Управление проектами с использованием Microsoft Project [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.С. Васючкова, М.А. Держо, Н.А. Иванчева, Т.П. Пухначева. – Электрон. поисковая прогр. — М.: Интернет-Университет

Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. – 103с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru>. - Загл. с экрана.

2. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2013. - 448 с.

3. Горностаева, Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса / Ж.В. Горностаева, Е.В. Дуванская, Е.С. Алехина. - Ростов н/Д : Феникс, 2016. - 317 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- 1) www.servicology.ru - Сервис в России
- 2) <http://www.economy.gov.ru/mines/main/> - Министерство экономического развития РФ.
- 3) www.minfin.ru/ - Министерство финансов РФ.
- 4) <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики РФ
- 5) <http://stat.hse.ru/> - Статистический портал ГУ-ВШЭ.
- 6) <http://www.expert.ru> - Журнал «Эксперт»
- 7) URL: <http://www.vopreco.ru/> - Журнал «Вопросы экономики».
- 8) <http://www.pmpofy.ru/> – Профессионал управления проектами (интернет-издание PMProfy.ru)
- 9) <http://www.finansy.ru/> – публикации по экономике и финансам
- 10) <http://www.iteam.ru/> – технологии корпоративного управления
- 11) <http://www.aup.ru/> – административно-управленческий портал
- 12) <http://eup.ru/> – Экономика и управление на предприятиях: научно-образовательный портал
- 13) <http://www.kodeks.ru/manage/page/> – справочно-правовая система.
- 14) <http://www.nalog.ru/index.php?topic=nalzak> – налоговое законодательство России
- 15) <http://grebennikon.ru/cat.php> – электронная библиотека по менеджменту и логистике

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обзор основной рекомендованной литературы

Романова, М.В. *Управление проектами : учеб. пособие* / М.В. Романова. - М. : ИД "Форум"; ИНФРА-М, 2014. - 256 с.

В работе представлены технологии, основные шаги, алгоритмы, проблемы и преимущества проектного управления. Рассмотрен комплекс вопросов, связанных с процессом разработки и реализацией целей проекта и интеграцией информации по всем стадиям планирования и моделирования альтернативных вариантов проектов. Особое внимание уделяется вопросам ценообразования проектов, анализа бизнес-процессов и технологии автоматизации процесса принятия решений в условиях высокой степени неопределенности и риска, особенно актуальным для инновационных и глобальных проектов. Предназначена студентам и аспирантам вузов.

Управление проектами : учеб. для бакалавров / А.И. Балашов, Е.М. Рогова, М.В. Тихонова [и др.]. - М. : Юрайт, 2014. - 383 с.

Учебник состоит из 14 глав, охватывающих основные процессы управления проектами. К каждой главе прилагается список контрольных вопросов, некоторые главы снабжены кейсами, освещающими прикладные аспекты изучаемого материала. В приложениях даны инструменты расчетов, расчетно-графические материалы, шаблоны, позволяющие закрепить усвоенный материал. Содержание учебника соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения и методическим требованиям,

предъявляемым к учебным изданиям. Для студентов и преподавателей экономических вузов и факультетов, а также всех, кто интересуется управлением проектами с теоретической и практической точки зрения и изучает данную дисциплину самостоятельно.

Методические указания к групповой аудиторной работе “Структура производственных процессов” (процессов деятельности)”

Цель работы: закрепление теоретических знаний по структуре производственного процесса, приобретение практических навыков построения моделей процессов производства (деятельности) с учетом особенностей выполнения услуг, работ, производимой продукции.

Методические рекомендации

Шаг 1. Преподаватель формирует подгруппы по 3–5 чел. для совместной работы.

Шаг 2. Определяется круг видов деятельности, по которым будут строиться модели производственных процессов. Предлагаемые виды деятельности:

- туристская;
- торговая;
- услуги транспорта;
- автосервисные услуги;
- услуги по изготовлению новых изделий по заказам клиентов;
- строительство и ремонт жилья;
- SPA- и фитнес-услуги;
- парикмахерские услуги;
- банковские услуги и др.

Шаг 3. За каждой подгруппой студентов закрепляется конкретный вид деятельности для выполнения групповой работы по теме.

Шаг 4. В процессе обсуждения в подгруппе студенты определяют виды и количество выполняемых работ (операций) по выбранному процессу и отражают принятые решения.

Результаты

Каждая подгруппа дает обоснование выбора конкретного вида процесса, представляет для обсуждения разработанную структуру этого процесса.

В ходе обсуждения дается комплексная оценка работы подгруппы. Для оценки, которую целесообразно проводить по пятибалльной системе.

Методические указания к деловой игре “Структура предприятия”

Цель проведения игры: закрепление теоретических знаний по структуре предприятия, приобретение практических навыков построения моделей структур предприятия (производственно-административной и производственно-технологической) с учетом особенностей выполнения услуг, работ, производства продукции и специфики вида деятельности.

Методические рекомендации

Деловая игра является продолжением групповой аудиторной работы студентов, начатой по теме 1. Сформированные подгруппы по 3–5 чел. и выбранные виды деятельности сохраняются.

Задание.

Каждой подгруппе студентов необходимо построить производственно-административную и производственно-технологическую структуры предприятия.

Последовательность проведения игры:

Шаг 1. Преподаватель предлагает подгруппам определить масштабы деятельности предприятия.

Шаг 2. На основе построенной модели производственного процесса (деятельности) определяется численность работников предприятия (по категориям), а

также необходимые для оказания услуг, выполнения работ, производства продукции подразделения предприятия.

Шаг 3. В процессе обсуждения студенты обосновывают наличие и количество тех или иных подразделений предприятия и отражают полученные результаты в форме таблицы.

Шаг 4. Защита выполненной работы и общее обсуждение. В процессе обсуждения дается комплексная оценка работы подгруппы, представленной в

для оказания услуг, выполнения работ, производства продукции подразделения предприятия.

Шаг 3. В процессе обсуждения студенты обосновывают наличие и количество тех или иных подразделений предприятия и отражают полученные результаты в форме таблицы.

Шаг 4. Защита выполненной работы и общее обсуждение. В процессе обсуждения дается комплексная оценка работы подгруппы.

Шаг 5. Победившей считается та подгруппа, которая в итоге получила высшую суммарную (оценка студентов + оценка преподавателя) рейтинговую оценку.

Методические указания к деловой игре “Как? Зачем? Почему?”

Цель проведения игры: закрепление теоретических знаний по организации оплаты труда на предприятии с учетом особенностей деятельности и состава работников предприятия.

Методические рекомендации

Для проведения игры студентов целесообразно разделить на две подгруппы. Сформированные подгруппы выбирают представителей по 5–6 чел., которые образуют команду.

Порядок проведения игры

Шаг 1. Преподаватель предлагает подгруппам сформулировать по пять вопросов “как”, “зачем”, “почему”. Примеры вопросов преподавателем раздаются студентам подгрупп заранее (на предыдущем занятии). Например, “КАК”:

1. Как целесообразно организовать оплату труда специалистов торгового оптового предприятия, работающих с заказами потребителей?

2. Как распределяется оплата труда основных производственных рабочих при бестарифной системе оплаты труда с учетом их квалификации?

3. Как регулируется оплата труда на государственном, региональном, отраслевом уровне, на уровне предприятия? и т. п.

“ЗАЧЕМ”:

1. Зачем при организации оплаты труда необходимо учитывать не только поощрительные действия, но и возможности взыскания?

2. Зачем в положении о премировании разрабатываются условия для различных категорий работников предприятия?

3. Зачем в положение об организации оплаты труда на предприятии включена шкала единовременных поощрений? и т. п.

“ПОЧЕМУ”:

1. Почему оптимальный коэффициент соотношения между минимальной и максимальной оплатой труда на предприятии целесообразно устанавливать не более 15,0?

2. Почему премия является наиболее подвижной и гибкой частью заработной платы?

3. Почему целесообразно распределять коллективный заработок с учетом: уровня квалификации каждого работника; фактически отработанного времени каждым членом трудового коллектива или личного вклада каждого в коллективные результатные труда? и т. п.

Шаг 2. На занятии группы обмениваются вопросами и предоставляют ответы преподавателю на сформулированные вопросы.

Шаг 3. В процессе игры студенты поочередно выбирают по одному из пятнадцати вопросов. Игроки от каждой подгруппы обсуждают в течение 1 мин ответ на поставленный вопрос. При этом преподаватель, являясь ведущим игры, оценивает ответ и присуждает за правильный 1 очко, за неправильный — 0. Игра продолжается до тех пор, пока одна из команд игроков не опередит вторую на 5 очков.

Шаг 4. Преподаватель оценивает и вопросы, и ответы команд и обладает правом признать ответ команды верным или неверным, а также заменить спорный вопрос своим.

Шаг 5. Победившей считается та подгруппа, которая в итоге набрала на 5 очков больше команды соперников.

Методические указания к групповой аудиторной работе “Разработка нормативных документов, регулирующих оплату труда на предприятии”

Цель работы — закрепление теоретических знаний и приобретение практических навыков и умений по разработке нормативных документов по организации оплаты труда.

Методические рекомендации

1. Группа студентов разбивается на подгруппы в составе 5–6 человек.

2. Каждой подгруппе преподавателем выдается задание по разработке нормативного документа. Среди подобного рода документов могут быть положения:

- о мотивации персонала организации;
- о политике предприятия в области оплаты труда;
- об оплате труда персонала предприятия;
- о текущем премировании работников предприятия;
- о вознаграждении по итогам работы за год;
- о вознаграждении за выслугу лет;
- о единовременном поощрении персонала;
- об установлении надбавок и доплат персоналу.

Причем целесообразно привязать разработку положений к определенной сфере деятельности или конкретному предприятию.

3. Исходными данными для выполнения такой работы могут быть: материалы, полученные студентами при прохождении экономической практики и практики менеджмента; данные типовых документов по вопросам оплаты труда, литературных источников по рассматриваемой проблеме, публикаций в отраслевых и журналах соответствующей тематики; интернет-ресурсы.

4. При разработке документов следует помнить, что они должны содержать следующие подразделы:

- общие положения;
- термины и определения;
- непосредственное содержание разрабатываемого положения;
- источники, порядок организации выплат;
- заключительные положения;
- приложения (если требуется) в виде сетки оплаты, шкал премирования, градации должностей (профессий), структуры надбавок и доплат и т. п.

5. Результаты разработок подгрупп студентов обсуждаются на занятиях и дается соответствующая оценка.

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Главное в правильной организации самостоятельной работы — планирование, задаваемое тематическими планами и последовательностью изучения экономических дисциплин. Известно, что в процессе обучения в ВУЗе удельный вес самостоятельной

работы достаточно велик. Поэтому для студента крайне важно овладеть её правильной методикой.

Краткие рекомендации по тем видам самостоятельной работы, которые могут быть использованы при изучении данного курса. К таким видам относятся:

- работа над лекционным материалом;
- работа над учебными пособиями, монографиями, научной периодикой;
- изучение и конспектирование нормативного материала;
- подготовка к семинарам;
- написание рефератов;
- подготовка к зачету или экзамену.

Рассмотрим некоторые из них подробнее. Самостоятельная работа начинается до прихода студента на лекцию. Целесообразно использование «системы опережающего чтения», т.е. предварительного прочитывания лекционного материала, содержащегося в учебниках и учебных пособиях, закладывающего базу для более глубокого восприятия лекции. Работа над лекционным материалом включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом. Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, студент имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, студент большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделять поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции: прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установить логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя. При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и рекомендации. Работая над текстом лекции, необходимо иметь под рукой справочные издания: словарь-справочник, энциклопедический экономический словарь, в которых можно найти объяснение многим встречающимся в тексте терминам, содержание которых студент представляет себе весьма туманно, хотя они ему и знакомы.

Свою специфику имеет работа с учебными пособиями, монографиями, периодикой. Перечень вопросов, подлежащих изучению, приведен в учебно-методическом комплексе по данной дисциплине. Не все эти вопросы будут достаточно полно раскрыты на лекциях. Отдельные вопросы будут освещены недостаточно полно или вообще не будут затронуты. Поэтому, проработав лекцию по конспекту, необходимо сравнить перечень поднятых в ней вопросов с тем перечнем, который приведен в указанном источнике по данной теме, и изучить ряд вопросов по учебным пособиям, дополняя при этом конспект лекций. Как видно из примерного тематического плана курса, на сессии будут прочитаны лекции не по всем вопросам курса. Часть тем будет вынесена на самостоятельное изучение студентами,

прежде всего с помощью учебных пособий. Следует хорошо помнить, что работа с учебными пособиями не имеет ничего общего со сквозным пограничным чтением текста. Она должна быть направлена на поиски ответов на конкретно поставленные в программе вопросы или вопросы для подготовки к зачету. Работая с учебными пособиями, не следует забывать о справочных изданиях.

Все, сказанное выше, в равной степени относится и к работе в монографической литературе и научной периодикой. При работе над темами, которые вынесены на самостоятельное изучение, студент должен самостоятельно выделить наиболее важные, узловые проблемы, как это в других темах делалось преподавателем. Здесь не следует с целью экономии времени подходить к работе поверхностно, ибо в таком случае повышается опасность «утонуть» в обилии материала, упустить центральные проблемы. Результатом самостоятельной работы должно стать собственное самостоятельное представление студента об изученных вопросах.

Работа с периодикой и монографиями также не должна состоять из сквозного чтения или просмотра текста. Она должна включать вначале ознакомительное чтение, а затем поиск ответов на конкретные вопросы. Основная трудность для студентов заключается здесь в необходимости-усвоения, понимания и запоминания значительных объемов материала. Эту трудность, связанную, прежде всего, с дефицитом времени, можно преодолеть путем усвоения интегрального алгоритма чтения.

Подготовка к семинарскому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых нормативных и монографических работ, их реферирования, подготовки докладов и сообщений. Особенно это актуально при использовании новых форм обучения: семинаров-конференций, коллоквиумов, деловых игр и т.п. В последнее время все большее распространение получают просмотры видеокассет с записью лекций преподавателя, использование иной аудиовизуальной техники.

В процессе организации самостоятельной работы большое значение имеют консультации с преподавателем, в ходе которых можно решить многие проблемы изучаемого курса, уяснить сложные вопросы. Беседа студента и преподавателя может дать многое - это простой прием получения знаний. Самостоятельная работа носит сугубо индивидуальный характер, однако вполне возможно и коллективное осмысление проблем науки.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками;

для проведения семинарских занятий - наборы демонстрационного оборудования обеспечивающего показ тематических иллюстраций - компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы, а также возможностью подключения к сети интернет.

3.48. (а) РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Имидж в сфере сервиса» образовательной программы по направлению подготовки образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Степанов Артем Анатольевич, к.э.н., доцент

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>о группе и команде как объекте управления, составе и структуре эффективной группы, и динамике ее развития в т.ч. в процессе построения имиджа организации в сфере сервиса;</p> <p>теории маркетинга в т.ч. имиджелогии и процесса сервиса планирования и организации маркетинговой и сервисной деятельности на основе формирования клиентских отношений и требований потребителей;</p> <p>технологий, норм и правил организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе формирования имиджа организации;</p> <p>современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей и формирования имиджа организации;</p> <p>теории маркетинга в т.ч. имиджелогии сервиса, - целостной интегрированной системы знаний, включающей взаимодействие с различными потребителями на основе сегментации рынка и учета специфики потребностей целевых аудиторий.</p> <p>вида, формы и объема процесса сервиса и технологий описания и формирования имиджа организации;</p>	<p><i>ОК-4</i></p> <p><i>ОПК-2</i></p> <p><i>ПК-1</i></p> <p><i>ПК-6</i></p> <p><i>ПК-8</i></p> <p><i>ПК-11</i></p>
----------------	---	---

Умений:	<p>работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и специфики имиджа организации;</p> <p>организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе формирования имиджа организации;</p> <p>применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей в процессе формирования имиджа организации;</p> <p>развивать рынок услуг соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в том числе на основе сегментации рынка;</p> <p>работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, в с использованием технологий описания и формирования имиджа организации;</p>	<p><i>ОК-4</i></p> <p><i>ОПК-2</i></p> <p><i>ПК-1</i></p> <p><i>ПК-6</i></p> <p><i>ПК-8</i></p> <p><i>ПК-11</i></p>
Навыко в и/или опыта деятельности:	<p>позволяющих работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и специфики имиджа организации;</p> <p>практической организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе формирования имиджа организации;</p> <p>применения современных сервисных технологий в процессе</p>	<p><i>ОК-4</i></p> <p><i>ОПК-2</i></p> <p><i>ПК-1</i></p> <p><i>ПК-6</i></p>

	<p>предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей в процессе формирования имиджа организации;</p> <p>диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в том числе на основе сегментации рынка;</p> <p>работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, в т.ч. с использованием технологий описания и формирования имиджа организации;</p>	<p><i>ПК-8</i></p> <p><i>ПК-11</i></p>
--	---	--

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе, 7 семестр по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика», «Сервисная деятельность», «Социально культурная деятельность», «Сервисология».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		<i>7</i>
Контактная работа преподавателей с обучающимися	<i>50</i>	<i>30</i>
<i>В том числе:</i>		
<i>Лекции</i>	<i>20</i>	<i>20</i>
<i>Семинары</i>		
<i>Практические занятия</i>	<i>30</i>	<i>30</i>
<i>Лабораторные работы</i>		
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		<i>зачет</i>

<i>Самостоятельная работа студента</i>		58	58
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	108	108
	<i>зачетные единицы</i>	3	3

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Предмет и задачи имиджологии	4	2	6	12
2	Тема 2. Место имиджологии в ряду современных наук	4	4	6	14
3	Тема 3. Инструментарий имиджологии	2	4	6	12
4	Тема 4. Цивилизационные особенности функционирования мифа и имиджа	2	4	8	14
5	Тема 5. Функциональные характеристики имиджа. Формирование имиджа в различных профессиональных средах	2	4	8	14
6	Тема 6. Понятие и типы имиджмейкинга	2	4	8	14
7	Тема 7. Управление индивидуальным имиджем	2	4	8	14
8	Тема 8. Управление корпоративным имиджем. Имидж продукта	2	4	8	14
ИТОГО (в часах)		20	30	58	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы***Для студентов четвертого курса*

1. Имидж и маска.
2. Компоненты имиджа личности.
3. Имидж как одаренность.
4. Имидж-эффект и проблемы коммуникации.
5. Имидж и символ.
6. Мода и индивидуальность.
7. Искусство быть обаятельным.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Эссе

2. Друдлы
3. Визуализация
4. Ассоциации
5. Презентации
6. Индивидуальные творческие занятия.

Примерная тематика рефератов

Для студентов четвертого курса

1. Имиджелогия и философия.
2. Имиджелогия и психология.
3. Имиджелогия и культурология.
4. Имиджелогия и политология.
5. Имидж как основа имиджелогии.
6. Позиционирование как инструмент имиджелогии.
7. Манипулирование, вербализация, детализация как инструменты имиджелогии
8. Миф и имидж – общее и уникальное
9. Функции имиджа
10. Формирование имиджа в экономической сфере.
11. Формирование имиджа в политической сфере
12. Вербальная и невербальная коммуникация.
13. Физиогномика. Цветовая гамма.
14. Управление корпоративным имиджем
15. Имидж продукта.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-4);	<p>Семестр 1: деловой и образовательный туризм, краеведение.</p> <p>Семестр 2: традиции и обычаи народов мира, традиции и обычаи народов России, учебная практика.</p> <p>Семестр 3: профессиональная этика и этикет.</p> <p>Семестр 4: культурология, речевая коммуникация, учебная практика.</p> <p>Семестр 5: конфликтология.</p> <p>Семестр 6: психология обслуживания клиентов, психология делового общения, производственная практика.</p> <p>Семестр 7: основы управления персоналом в сфере сервиса, креативный менеджмент.</p> <p>Семестр 8: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, гостиничный бизнес, производственная практика, преддипломная практика.</p>
готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом	1 семестр: современные технологии музейного дела, экологический туризм, деловой и образовательный туризм.

<p>требований потребителя и специфики имиджа организации (ОПК-2);</p>	<p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность, учебная практика.</p> <p>3 семестр: сервисология, профессиональная этика и этикет, технологический практикум,</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, учебная практика, маркетинг в сфере сервиса.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, технологические основы социокультурного сервиса, организация профессиональных продаж в сервисе, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг.</p> <p>6 семестр: психология обслуживания клиентов, технологические основы социокультурного сервиса, психология делового общения, производственная практика.</p> <p>7 семестр: организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, реклама и связи с общественностью, интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса, электронная торговля.</p> <p>8 семестр: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, реклама и связи с общественностью, производственная практика, преддипломная практика.</p>
<p>готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);</p>	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг.</p> <p>3 семестр: сервисология.</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, речевая коммуникация.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, организация персональных продаж в сервисе.</p> <p>6 семестр: психология делового общения, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, основы управления персоналом в сфере сервиса, интернет маркетинг и интернет технологии в сфере сервиса.</p>

	8 семестр: технология и организация развлечений, гостиничный бизнес, сетевые формы организации в сфере сервиса.
готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);	<p>1 семестр: экологический туризм, деловой и образовательный туризм.</p> <p>2 семестр: социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: информационные системы в сфере сервиса, технологический практикум.</p> <p>4 семестр: информационные системы в сфере сервиса.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, технологические основы социокультурного сервиса, организация персональных продаж в сервисе.</p> <p>6 семестр: психология обслуживания клиентов, технологические основы социокультурного сервиса, производственная практика.</p> <p>7 семестр: интернет маркетинг и интернет технологии в сфере сервиса, электронная торговля.</p> <p>8 семестр: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, технология и организация развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально-культурном сервисе, сетевые формы организации в сфере сервиса, производственная практика.</p>
способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);	<p>1 семестр: краеведение, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве, современные технологии музейного дела.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: сервисология, история физической культуры и спорта Псковского края.</p> <p>4 семестр: культурология.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность.</p> <p>6 семестр: производственная практика.</p> <p>7 семестр: имидж в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: производственная практика, Россия в международном Олимпийском движении.</p>
готовностью к работе в контактной	1 семестр: общая психология, русский

<p>зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);</p>	<p>язык и культура речи, современные технологии музейного дела, экологический туризм,</p> <p>деловой и образовательный туризм, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: сервисология, профессиональная этика и этикет, учебная практика.</p> <p>4 семестр: технология организации самостоятельной работы, речевая коммуникация, учебная практика.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг, конфликтология, стилистика деловой речи, организация персональных продаж в сервисе.</p> <p>6 семестр: правовое регулирование в социально-культурном сервисе, психология делового общения, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом, производственная практика.</p> <p>7 семестр: основы управления персоналом в сфере сервиса, реклама и связи с общественностью, правовое регулирование в социально-культурном сервисе, интернет маркетинг и интернет технологии в сфере сервиса, электронная торговля, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг.</p> <p>8 семестр: реклама и связи с общественностью, технология и организация развлечений, гостиничный бизнес, сетевые формы организации в сфере сервиса, производственная практика.</p>
---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
--------------------	-------------------	----------------------------	----------------------------

OK-4	<p><i>Знания</i>-о группе и команде как объекте управления, составе и структуре эффективной группы, и динамике ее развития в т.ч. в процессе построения имиджа организации в сфере сервиса;</p> <p><i>Умения</i>- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p><i>Навыки</i>- позволяющие работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает-различия понятий команда и группа как объекта управления Умеет-идентифицировать состав группы и различия участников Владеет-базовыми навыками, позволяющими работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает-о составе и структуре эффективной группы, и динамике ее развития в т.ч. в процессе построения имиджа организации в сфере сервиса Умеет- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; Владеет-разнообразными навыками, позволяющими работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает- о технологиях формирования</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное</p>

ОПК-2	<p><i>Знания-</i> теории маркетинга в т.ч. имиджологии сервиса, - целостной интегрированной системы знаний, включающей маркетинговые коммуникации, технологии взаимодействия с потенциальными клиентами.</p> <p><i>Умения-</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и специфики имиджа организации.</p> <p><i>Навыки-</i> находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p>	<p>эффективного творческого коллектива Умеет- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; Владеет- практическими навыками, позволяющими работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- принципы маркетинга сервиса, теории маркетинга в т.ч. имиджологии сервиса, функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и специфики имиджа организации, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами; Умеет -описывать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и специфики имиджа</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>организации Владеет- навыками создания различных видов информации и каналов ее распространения на основе технологий маркетинга.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает- современные принципы маркетинга сервиса, о теории маркетинга в т.ч. имиджологии сервиса, разнообразные функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и специфики имиджа организации, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами; Умеет-выбирать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и специфики имиджа организации; Владеет- навыками, позволяющими обосновывать и выбирать различные технологии сервиса на основе технологий маркетинга.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>Высокий уровень (отлично): Знает-современные отечественные и зарубежные принципы маркетинга сервиса, о теории маркетинга в т.ч. имиджологии сервиса, разнообразные трактовки функций и технологий маркетинга, Умеет-разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и специфики имиджа организации. Владеет- навыками, позволяющими находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК-1	<p><i>Знания:</i> понятие контактной зоны предприятия сервиса, в процессе использования технологий описания и формирования имиджа организации; <i>Умения:</i> организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе использования технологий описания и формирования имиджа организации; <i>Навыки:</i> определять ключевые моменты при организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе использования технологий описания и формирования имиджа организации;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- понятие контактной зоны предприятия сервиса; в процессе использования технологий описания и формирования имиджа организации; Умеет - планировать и организовывать процесс технологий описания и формирования имиджа организации в контактной зоне; Владеет- базовыми навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

	осуществления технологий описания и формирования имиджа организации	
	Продвинутый уровень (хорошо): Знает- основные зоны и элементы контактной зоны предприятия сервиса, в процессе использования технологий описания и формирования имиджа организации; Умеет - планировать и совершенствовать процесс имиджелогии в контактной зоне; Владеет- разнообразными навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе использования технологий описания и формирования имиджа организации	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
	Высокий уровень (отлично): Знает- современные технологии и особенности контактной зоны предприятия сервиса; в процессе использования технологий описания и формирования имиджа организации; Умеет - проектировать процесс имиджелогии; Владеет- практическими навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет

		использования технологий описания и формирования имиджа организации.	
ПК-6	<p><i>Знания:</i> современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг.</p> <p><i>Умения:</i> применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг</p> <p><i>Навыки:</i> учета требований потребителя в процессе предоставления услуг с применением современных сервисных технологий.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- основные современные формы технологий описания и формирования имиджа организации в сфере сервиса; умеет определить потребность клиента; Владеет- базовыми навыками организации технологий описания и формирования имиджа организации.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает разнообразные современные формы технологий описания и формирования имиджа организации в сфере сервиса; умеет адаптировать услугу ориентируясь на потребность клиента; Владеет- широкими навыками организации технологий описания и формирования имиджа организации.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Знает - современные и инновационные формы технологий описания и формирования имиджа организации в сфере сервиса; Умеет- проектировать услугу и информацию под потребность клиента;</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		Владеет-практическими навыками организации технологий описания и формирования имиджа организации.	
ПК-8	<p><i>Знания</i>- теории маркетинга в т.ч. имиджологии сервиса, - целостной интегрированной системы знаний, сегментирование рынка на основе этнокультурных исторических и религиозных традиций) в процессе осуществления маркетинговой деятельности на основе сегментации рынка и учета специфики потребностей целевых аудиторий.</p> <p><i>Умения</i>- диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><i>Навыки</i>- осуществления маркетинговой деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает- основные цели и понятия формирования фирменного стиля. Умеет- описывать и идентифицировать процесс предоставления сервисных услуг по привлечению различных групп населения, в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями Владеет – базовыми навыками осуществления маркетинговой деятельности по сегментации рынка</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает- элементы фирменного сервисной организации Умеет - взаимодействовать с различными, клиентами Владеет – современными методами осуществления маркетинговой деятельности в соответствии с этнокультурными,</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		историческими и религиозными традициями	
		Высокий уровень (отлично): Знает-современные концепции имиджа и товарного знака сервисной организации Умеет-формировать сервисную услугу в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями Владеет - современными методами осуществления маркетинговой деятельности по сегментации рынка и разработки сервисных услуг в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет
ПК-11	<p><i>Знания:</i> особенностей работы с потребителем в контактной зоне в рамках технологий описания и формирования имиджа организации.</p> <p><i>Умения:</i> готовность работать с потребителем в контактной зоне, консультировать в процессе формирования имиджа организации.</p> <p><i>Навыки:</i> навык успешного согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем в процессе формирования имиджа организации.</p>	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает-основные особенности работы с потребителем в контактной зоне в рамках технологий описания и формирования имиджа организации; Умеет-работать с потребителем в контактной зоне; Владеет-базовым навыком работы с потребителем в контактной зоне	Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет

	<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает -разнообразные навыки работы с потребителем в контактной зоне в рамках технологий описания и формирования имиджа организации; Умеет- работать с потребителем, консультировать в контактной зоне; Владеет- разнообразными навыками работы с потребителем в контактной зоне</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): Знает- специфические особенности работы с потребителем в контактной зоне в рамках технологий описания и формирования имиджа организации; Умеет- организовывать работу с потребителем в контактной зоне; Владеет- практическим навыком работы с потребителем в контактной зоне</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

Перечень вопросов к зачёту

1. Формирование представлений об имидже в культуре постиндустриального общества.
2. Определение имиджа. Дискуссии по определению имиджа.
3. Предмет и законы имиджологии.
4. Соотношение имиджмейкинга и PR в разработке и поддержании имидж: теоретический и прикладной аспекты.
5. Имидж как система и как процесс. Формирование имидж-модели.
6. Классификация имиджей.
7. Функциональный аспект имиджа. Функции персонального имиджа. Функции имиджа организации.
8. Имидж как объект моделирования. Алгоритм формирования имиджа.
9. Инструментарий имиджологии: средства создания имиджа.

10. Персональный имидж: природные предпосылки, психологический аспект. Место «Я-концепции» в характеристике индивидуального имиджа.
11. Структура персонального имиджа.
12. Способы продвижения личного имиджа и технологии управления.
13. Персональный имидж и индивидуальный стиль: общее и особенное.
14. Элементы корпоративного имиджа. Соотношение корпоративной философии и корпоративного имиджа.
15. Корпоративный имидж: сущность, функции, структура, стратегии формирования.
16. Роль корпоративной культуры в формировании имиджа организации.
17. Образ российского бизнеса: пути становления и проблемы.
18. Роль PR в становлении позитивного имиджа организации.
19. Специфика имиджа в сфере физической культуры и спорта.
20. Имидж творческого человека: необходимые элементы и стратегии продвижения.
21. Имидж делового человека. Требования протокола и этикета, предъявляемые к внешности делового человека.
22. Закономерности создания профессионального имиджа. Профессиональный имидж в сфере физической культуры и спорта.
23. Имидж территории (на примере анализа имиджа города).
24. Имидж специализированного издания или проекта.
25. Имидж и мода.
26. Имидж и образ. Имиджмейкинг и рекламная деятельность.
27. Управление имиджем (на примере организации или персоны).
28. Пути и способы оптимизации актуального имиджа.
29. Нейтрализация последствий воздействия «чёрного» PR средствами имиджмейкинга.
30. Анализ имиджа культурно-исторического типа (по выбору студента)
31. Имидж организации в сфере сервиса
32. Имидж профессионала в сфере сервиса

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутенко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 199 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16475>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Горчакова В.Г. Имиджология. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Горчакова В.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 335 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15362>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Диянова, С. Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 192 с. - ISBN 978-5-9776-0240-2: 203-94.
4. Имиджология: учебно-методическое пособие / М.В. Елкина, Сибирский гос. ун-т физ. культуры и спорта .— Омск : Изд-во СибГУФК,- 2013-156 с. .— Режим доступа: <http://gucont.ru/efd/314040>.— Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС), по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Беленко В.Е. Имиджология. Стратегии и тактики имиджевой коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Беленко В.Е., Беленко М.П.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2010.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44920>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Диянова, С. Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 192 с. - ISBN 978-5-9776-0240-2: 203-94.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. www.4p.ru Теория и практика маркетинга (брендинг, мерчендайзинг и др.). Свободный доступ к результатам различных маркетинговых исследований.
2. www.marketing.spb.ru- Публикации по вопросам маркетинга (брендинг,
3. ценнообразование, поведение потребителей, финансовый,
4. промышленный, международный маркетинг и т.д.
5. www.marketolog.ru- Сайт маркетологов
6. www.7st.ru - Сетевой журнал о маркетинге и рекламе
7. Энциклопедия маркетинга в спорте. Сайт ориентирован на предпринимателей, имеющих потребность в повышении своего образовательного статуса в вопросах маркетинга в спорте, менеджеров и маркетологов, специалистов по маркетинговым исследованиям, консультантов по бизнесу, аспирантов и студентов, в том числе курсов повышения квалификации. <http://marketing.spb.ru/>
8. Материалы по маркетингу, рекламе, PR. http://www.sostav.ru/index_first.html
9. Административно-управленческий портал. Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу. <http://www.aup.ru/>
10. Сайт Издательской группы «Дело и сервис» <http://www.dis.ru/>
11. <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
12. Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.
13. <http://rucont.ru/>- Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) на базе технологии Контекстум (всего произведений: 224072)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В рамках курса помимо практических занятий проводятся конкретные ситуации и деловые игры по темам курса направленные на развитие навыков креативного мышления:

Подготовка эссе, реферата, доклада, рецензии

Самостоятельная работа студента представляет собой учебное задание, т.е. объект деятельности, предлагаемый преподавателем или программированным пособием, – это, во-первых. Во-вторых, самостоятельная работа – это форма проявления определенного способа деятельности, а именно способ деятельности человека либо к получению совершенно нового, ранее ему неизвестного, знания, либо к упорядочиванию, углублению уже имеющихся знаний. В данном разделе систематизированы рекомендации по подготовке часто встречающихся в процессе обучения видов самостоятельной работы: эссе, реферата, доклада, рецензии.

Эссе

Широкое распространение в последние годы получил жанр эссе, как вид самостоятельной письменной работы. Распространены различные трактовки данного вида работы и попытки формализовать его.

Написание эссе полезно для развития более четкого и грамотного формулирования мыслей, а также тесно связано с умением работы с литературой и источниками, что, несомненно, поможет во многих сферах.

Эссе – короткая работа. Объем эссе – от трех до семи страниц компьютерного текста. Например, в Гарвардской школе бизнеса часто пишутся эссе всего на двух страницах. Иногда в российских университетах допускается эссе до десяти страниц, правда, машинописного текста.

Жанр эссе предполагает свободу творчества. Вся его прелесть в том, что оно может быть написано на любую тему и в любом стиле, т.е. о чем угодно и как угодно, ведь эссе – это личное размышление по поводу услышанного, прочитанного, просмотренного. Поэтому в эссе допускается полемика с другими авторами (их точкой зрения). Цитировать других авторов можно, но умеренно и к случаю. Эссе – это абсолютно самостоятельная работа, написанная собственным стилем и языком, поэтому, чем меньше цитат, тем лучше.

Структура эссе призвана направить мысли студента в правильное русло и должна включать в себя следующие смысловые элементы. Обязательным и основным условием при написании эссе является наличие темы, которая является заглавием самостоятельной работы.

1. Титульный лист. Его структуру определяют заранее и заполняют по единой форме, принятой в учебном заведении.

2. Введение. Здесь следует изложить суть, цель и обоснование выбора темы. Введение состоит из связанного логически и стилистически ряда компонентов. На данном этапе студент должен четко формулироваться вопрос, ответ на который будет изложен в ходе раскрытия темы эссе.

3. Основная часть. Эта часть предполагает полное раскрытие и аргументацию основной проблемы, изложение основного вопроса. Важно знать, что один параграф должен содержать только одно утверждение, которое выделяют заголовком, и, конечно же, соответствующее доказательство, что можно разнообразить графическим и иллюстрированным материалом.

4. Заключение. В этом пункте обычно излагаются собственные обобщения и выводы, вытекающие из рассмотрения темы. Так же эссе может содержать указание на применение исследования, которое не исключает взаимосвязь с иными проблемами.

СОВЕТЫ

1. Вступление

➤ Используйте ловушки для привлечения внимания, такие как: цитата, стихотворение, вопрос, размышления, необычные факты, идей или смешные истории.

➤ Нет необходимости высказывать в первом предложении основную мысль. Но оно должно подводить к ней или как-то относиться к главной идее или тезису, а также содержать основные положения эссе.

➤ Избегайте таких фраз, как «Это эссе про ...» или «Я собираюсь поговорить про...».

2. Основная часть

➤ Выражайтесь понятно

➤ Подкрепляйте основные идеи фактами, размышлениями, идеями, яркими описаниями, цитатами или другой информацией, или материалами, которые интригуют и захватывают внимание читателя.

➤ Используйте справочные материалы, чтобы устранить тавтологию.

3. Заключение

➤ Продемонстрируйте ваш рост и потенциал в данной области. Покажите ваши взгляды на проблему.

➤ Какие действия вы планируете в вашем будущем предпринимать в отношении данного вопроса.

➤ Ваша главная мысль в модифицированном варианте.

Как подготовить эссе?

Качество любого эссе (очерка) зависит от трех взаимосвязанных составляющих, таких, как:

➤ исходный материал, который вы собираетесь использовать (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, ваши собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);

➤ качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы);

➤ аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в вашем эссе проблемами).

СОВЕТЫ

1. Проверьте

- правильно ли понят вопрос (тема);
- подготовлен ли план написания работы;
- выбрана ли аргументация.

2. Уделите внимание и время

- заметкам;
- записям;
- конспектам.

3. Четко очеркните круг проблем.

Качество текста складывается из четырех основных компонентов: ясности мысли, внятности, грамотности и корректности.

Мысль – это содержание написанного. Необходимо четко и ясно формулировать идеи, которые хотелось выразить, в противном случае не удастся донести эти идеи и сведения до окружающих.

Внятность – это доступность текста для понимания. Легче всего ее можно достичь, пользуясь логично и последовательно тщательно выбранными словами, фразами и взаимосвязанными абзацами, раскрывающими тему.

Грамотность отражает соблюдение норм грамматики и правописания. Если в чем-то сомневаетесь, загляните в учебник, справьтесь в словаре или руководстве по стилистике или дайте прочитать написанное человеку, чья манера писать вам нравится.

Корректность – это стиль написанного. Стиль определяется жанром, структурой работы, целями, которые ставит перед собой пишущий, читателями, к которым он обращается.

По речевому построению эссе – это динамичное чередование полемичных высказываний, вопросов, установка на разговорную интонацию и лексику.

Огромное значение при написании эссе имеет проверка первой его версии. При написании черновика главная задача заключается в том, чтобы выработать аргументацию, отшлифовать основные мысли и расположить их в строгой последовательности, сопровождая их иллюстративными материалами или вспомогательными данными и т.д. Написав первый вариант, следует дать ему день или два отлежаться, а затем вернуться к работе по проверке и улучшению.

При проверке, прежде всего, следует обратить внимание на силу аргументации. Совпадает ли написанное эссе с намерениями в области структуры работы и анализа?

Связно ли оно и убедительно? Достаточно ли использовано данных? Эффективно ли они использованы? и т.д.

Эссе ограничено определенным количеством слов, поэтому необходимо разумно распорядиться этим объемом. Иногда это означает отказ от каких-то идей или подробностей, особенно, если они уже где-то упоминались или не имеют непосредственного отношения к делу. Такие вещи только отвлекают внимание читателя и затмевают основную тему эссе.

Избегайте употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно.

СОВЕТЫ

1. Чтобы написать эссе, надо знать отличия в стиле эссе:

- образность;
- афористичность;
- парадоксальность.

2. Для передачи личности восприятия, освоения мира автор эссе:

- привлекает многочисленные примеры;
- проводит параллели;
- подбирает аналогии;
- использует всевозможные ассоциации.

3. Для эссе характерно использование многочисленных средств художественной выразительности:

- метафоры;
- аллегорические и притчевые образы;
- символы;
- сравнения.

4. Эссе будет выглядеть богаче и интереснее, если в нем присутствуют:

- непредсказуемые выводы;
- неожиданные повороты;
- интересные сцепления.

Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям.

1. Знание и понимание теоретического материала:

- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;
- используемые понятия строго соответствуют теме;
- самостоятельность выполнения работы.

2. Анализ и оценка информации:

- грамотно применяет категории анализа;
- умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;
- способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;
- диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации);

- обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм;
- дает личную оценку проблеме.

3. Построение суждений:

- ясность и четкость изложения;
- логика структурирования доказательств;
- выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией;
- приводятся различные точки зрения и их личная оценка;
- общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.

4. Оформление работы

- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;
- соответствие формальным требованиям.

СОВЕТЫ

Здесь Вас научат писать эссе:

- <http://www.powa.org/>
- <http://essayinfo.com/>
- <http://www.essayedge.com/>
- <http://www.exampleessays.com/>
- <http://www.accepted.com/>
- <http://www.betteredit.com/>
- http://www.internationalstudent.com/essay_writing/
- <http://www.essaytown.com/>
- <http://www.mbagameplan.com/>
- <http://www.essaycom.com/>
- <http://www.vault.com/>

Источники и дополнительная информация:

- studentochka.ru – сайт для помощи студентам;
- library.novouralsk.ru – центральная публичная библиотека;
- parta.org – сайт по обучению и помощи студентам;
- ru.wikipedia.org/wiki – свободная энциклопедия;
- healthmanagement.ru – Московская высшая школа социальных и экономических наук.

Технологическая карта унифицированных требований к оформлению эссе представлена в приложении А.

Реферат

Написание реферата практикуется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска. Этот вид самостоятельной работы способствует формированию управленческой культуры у будущего профессионала, закреплению у него специальных знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

Слово «**реферат**» образовано от латинского слова «referre» (доказывать, сообщать) и имеет два основных значения:

3. устный доклад на определенную тему, включающий в себя обзор соответствующих литературных источников;

4. изложение содержания научной статьи, книги.

Обязательные условия написания реферата:

- работа с одним или несколькими источниками, рассматривающими определённую тему;
- в реферате не должны копироваться слово в слово книги и статьи, это не конспект;
- в реферате важна систематизация информации, иначе это будет доклад;
- обобщать полученный из источников материал, а не обозревать сами книги.

Целью написания реферата служит более глубокое понимание темы и запоминание полезной информации.

Существуют разные типы рефератов и, соответственно, к ним подходят разные модели подготовки. Можно выделить четыре основных типа: учебные, контрольные, служебные и творческие рефераты.

Учебные рефераты. Это вид внеаудиторной (заочной) самостоятельной работы.

Цель – научиться работать эффективно.

Особенность учебных рефератов:

- от них не требуется практической отдачи.
- необходимы для получения, определенного количества знаний по определённой теме и приобретения практических навыков.
- способствуют усвоению разницы между устной и письменной речью, приобретению практических навыков формулировать и верно излагать мысль, идею, доктрину.

Контрольные рефераты. Используются для проверки готовности к исполнению той или иной работы.

Особенности контрольных рефератов:

- студент представляет собственное видение проблемы (через представление темы);
- требуется доказать свое моральное право заниматься той темой, по которой готовится реферат;
- в реферате обязательно обсуждаются наиболее представительные труды известных ученых.

Поэтому в начале работы надо не просто подобрать как можно больше литературы, но и критически выделить в ней наиболее значимые труды. Чтобы готовить контрольные рефераты быстро и четко, надо иметь опыт, который приобретается при выполнении учебных рефератов.

Служебные рефераты готовятся в качестве служебных заданий.

Творческие рефераты готовятся для себя и не имеют конкретной (ближайшей) цели. Это задел для будущих работ, накопление творческих идей, упорядочение содержания, формирование навыков для создания серьёзных работ.

Тематика рефератов определяется преподавателем, а право выбора темы реферата предоставляется самому студенту. Иногда преподаватель дает тему конкретному студенту, иногда предлагает выбрать из большого списка тем, а иногда оставляет за студентом полную свободу выбора, лишь бы реферат был в рамках программы изучаемого курса. Прежде чем выбрать тему реферата, автору необходимо выяснить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить. Если тема близка и интересна, написание реферата по ней будет идти быстро и с удовольствием, даже если по сути своей она глубже и сложнее других.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и

определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции экономической практики, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

СОВЕТЫ

Тема реферата должна:

1. Не быть слишком популярной – вашу работу могут обвинить в банальности.
2. Не быть слишком экзотичной – у вас могут возникнуть трудности при поиске литературы по теме.
3. Не быть слишком сложной – вы не сможете ее раскрыть в такой небольшой работе как реферат.
4. Хотя бы немного вас интересовать – иначе вам будет тяжело над ней работать.

Как подготовить реферат?

У студента есть 4 варианта действий:

- 1) Написать реферат самому – **честный, но иногда трудный путь.**
- 2) Заказать реферат – не слишком честный, но допустимый путь, для тех, кто по каким-либо причинам (работа, семья) физически не успевает выполнять все учебные задания. Можно договориться о написании реферата со своими друзьями или знакомыми, а можно найти объявления (в интернете или газетах) о фирмах или людях, которые пишут рефераты на заказ. Однако часть рефератов всё-таки надо писать самому – при этом приобретаются навыки, которые пригодятся в написании более сложных работ – курсовых, дипломных и т.д.

3) Скачать реферат из интернета. При этом надо учитывать, что современные преподаватели знают рефераты по своей дисциплине, выложенные в интернете не хуже студентов. И вероятность получить за такие опусы удовлетворительную оценку крайне низка. Поэтому подобные рефераты могут рассматриваться только как чтение, для размышлений по теме работы, и мини-справочника по литературе (список литературы в конце реферата), посвященной теме. А также для компоновки (см. ниже).

4) Метод компоновки – из интернета скачивается несколько работ (рефераты, статьи) и из них, путем совмещения подходящих частей текста, komponуется новый реферат. В этом случае надо достаточно хорошо поработать над редактированием текста, чтобы части реферата читались как единая работа и не противоречили друг другу. Метод работает, если преподаватель не имеет привычки изучать текст досконально.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). Затем необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за журнальными статьями в периодических изданиях. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы.

Теперь остановимся подробнее на подборе материала.

Самый современный и «ленивый» способ подбора литературы – Интернет. Для поиска информации входим на сайт одного из признанных поисковиков, таких, как Yandex, Google, Rambler и другие, и вводим ключевые слова по нашей теме. Лучше всего искать не просто любую информацию на данную тему, а электронные версии учебников и научных статей. В этом случае информация будет достоверной и действительно научной. Все найденные в Интернете статьи и разделы книг следует сохранять в одной папке, четко

называя каждый источник, хоть соблазн быстрее скопировать и лишь бы как сохранить, и велик. Это в дальнейшем сэкономит время при поиске нужного тезиса.

Не стоит пренебрегать библиотекой, ведь зачастую именно там возможно найти основной материал, а информация из всемирной паутины станет вспомогательной. Кроме книг желательно использовать периодические издания. Важно, чтобы информация была актуальной, а учебники – современные. По мере освоения темы и набора нужной информации, начинает формироваться условный план реферата. Когда весь материал подобран, приступаем непосредственно к написанию.

При систематизации собранного материала в реферате лучше сочетать два принципа – хронологический и проблемный. Реферат не должен сводиться к добросовестному хронологическому перечислению работ, написанных по теме. Он должен содержать аспектный критический анализ всего, что связано с исследуемой проблемой. В процессе этого анализа должно быть уяснено, по каким этапам шло исследование, как происходило освоение достижений научной мысли и изобретений, в чем причины того, что в более ранних исследованиях не были решены те или иные проблемы и т.д. После того, как литература тщательно проработана, становится ясной картина всех изменений, тенденций развития, взаимосвязей и взаимозависимостей, характеризующих рассматриваемую проблему.

Аргументы должны быть подтверждающими основное утверждение реферата, быть четко сформулированы и направлены на доказательство конкретной истины. Они не должны быть слишком общими и «размытыми». Аргумент должен быть сформулирован в виде утвердительного предложения. При приведении аргументов важно помнить о приоритете качества над количеством – «лучше меньше, но лучше».

Доказательство должно постоянно проверяться на предмет точного следования теме. Ведь очень легко во время доказательства перейти на другие темы и, в конце концов, доказывать совсем не то, что изначально требовалось. Доказать что-либо можно либо путем положительного утверждения своей позиции, либо демонстрацией несостоятельности противоположной точки зрения доказательством «от противного». При доказательстве следует избегать логических ошибок и правильно пользоваться ссылками на различные авторитеты. Частая ошибка при аргументации – переключение внимания с аргумента, который оспаривается, на личность, выражающую этот аргумент.

Убедительность. Иногда кажется, что стоит только последовательно и логично изложить мысль, и реферат станет убедительным. Хотя логика играет важную роль в убеждении людей, ее не всегда бывает достаточно, особенно в наше время, когда истина считается понятием относительным. Что необходимо для того, чтобы реферат был убедительным? Это – действительная заинтересованность в обсуждаемой теме; эмоциональность; широта проведенного исследования.

Содержание работы должно отражать:

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы;
- использование известных результатов и фактов;
- полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;
- актуальность поставленной проблемы;
- материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Титульный лист. При оформлении титульного листа учитываются лишь требования учебного заведения, которые формулируются исходя из стандартов и традиций вуза. Чтобы потом не переделывать, лучше заранее ознакомиться с образцом оформления титульного листа

Содержание к реферату содержит перечень глав, подразделов (параграфов) и номера страниц к ним. Содержание – второй лист реферата. Хорошо сделанный реферат имеет не только главы, но и подразделы, что и указывается в содержании.

Введение. Оно может состоять из одного абзаца, а может занимать страницу-полторы. Как правило, введение содержит основные направления работы, вопросы, на которые автор собирается ответить, информацию, необходимую для лучшего понимания и изложения темы. Во введении обосновывается выбор темы (чем она важна), ее актуальность. Очерчиваются цели и задачи работы. Объясняется, какая литература использована: исследования, научно-популярная литература, учебная, кто авторы... (Клише: “Материалом для написания реферата послужили ...”). Отмечается, из чего состоит реферат (введение, кол-во глав, заключение, приложения. Клише: “Во введении показана идея (цель) реферата. Глава 1 посвящена..., во 2 главе ... В заключении сформулированы основные выводы...”). Если изначально написать введение не получилось, это можно сделать после написания заключения, когда все мысли систематизированы и получили окончательное оформление.

Основная часть. Перед тем, как приступить к написанию основной части, необходимо определиться с названиями глав и параграфов (блоки информации). Так можно последовательно работать с каждым блоком, развивая аргументы, приводя примеры, делая промежуточные выводы. Разбивая основную часть на разделы (блоки), необходимо помнить о том, что они должны быть примерно одинаковыми по объему, то есть необходимо соблюдать баланс. Если рассмотрение первого пункта занимает 10 страниц работы, а на второй и третий выделено только по две страницы, то налицо несбалансированность, что свидетельствует о недостаточной продуманности основной части работы. Каждый из разделов рассматривает какую-либо сторону основной темы. Утверждения позиций подкрепляются доказательствами, взятыми из литературы (цитирование, указание цифр, фактов, определения).

Заключение необходимо для того, чтобы еще раз повторить и закрепить уже сказанное. Как правило, в заключении не дается никакой новой информации, а даются основные выводы и рекомендации, вытекающие из содержания работы. Заключение должно, с одной стороны, плавно завершать реферат, с другой стороны, соотноситься со вступлением так, чтобы вопросы и цели, поставленные в начале работы, могли соотноситься с ответами и выводами в заключении.

Наиболее распространенными методами изложения текста и раскрытия темы можно считать ответ на вопрос, аргументированное доказательство, последовательный пересказ-толкование, «за или против».

СОВЕТЫ

При использовании метода «ответ на вопрос» необходимо:

- понять сам вопрос;
- для глубокого проникновения в тему ответ разделить на части;
- по обозначавшейся четкой структуре реферата отразить основные особенности ответа;
- аргументировано доказать правильность ответа.

Аргументированное доказательство должно отвечать на вопросы:

- Что надо доказать?
- Как я могу это доказать?
- Насколько логично и последовательно выстроены доказательства?

При пересказе научного или литературного источника:

- не ограничивайтесь простым пересказом, а дополняйте положения текста либо исторической информацией, либо параллельными текстами.
- Никогда не спешите с толкованием тезиса, положения, отрывка научного текста. Выясните, имеются ли различные точки зрения на данный вопрос.

➤ Всегда заканчивайте работу такого рода практическими выводами. Простое рассмотрение текста без объяснения его практической значимости будет напрасной тратой времени и бумаги.

При использовании метода «за или против» придерживайтесь нескольких правил.

➤ Старайтесь непредвзято рассматривать мнения отличные от ваших и понимать их логику и ход рассуждений.

➤ Старайтесь убедительно доказать верность какого-либо тезиса не при помощи «громких фраз», а веских аргументов.

➤ Свою точку зрения лучше высказать тогда, когда продемонстрированы все «за» и «против», и обязательно в заключении.

Качество текста реферата должно отвечать ряду требований.

Во-первых, при чтении реферата не должно возникать проблем с пониманием слов и выражений автора. В хорошем реферате легко следовать за мыслью автора, его доказательствами и выводами.

Во-вторых, необходимо уметь письменно выражать свои мысли. Часто «мудреные» фразы вставляются в работу, чтобы произвести впечатление на читающего, хотя обычно это производит обратный эффект. Неверное употребление каких-либо слов вызывает сомнение в компетентности автора:

- неизвестные слова лучше пояснять,
- научные термины употреблять только в крайних случаях,
- иностранные слова лучше всего приводить тогда, когда они действительно как-то по-новому раскрывают значение текста.

В-третьих, стиль реферата должен быть научно-публицистическим, то есть текст должен быть написан как научная статья, публикация.

В-четвёртых, изложение должно быть последовательным и логичным, то есть необходимо обратить особое внимание на то, чтобы все аргументы были четко и ясно сформулированы, а все доказательства были логичны и располагались в определенной последовательности.

Для того чтобы подчеркнуть направление вашей мысли в реферате и сделать более наглядной его логическую структуру, вы можете использовать различные *вводные слова и фразы*:

Во-первых,... Во-вторых,... В-третьих...

Кроме того, Наконец, Затем, Вновь

Далее, Более того, Вместе с тем

В добавление к вышесказанному

В уточнение к вышесказанному

Также, В то же время, Вместе с тем

Соответственно, Подобным образом

Следовательно, В сходной манере

Отсюда следует, Таким образом

Между тем, Тем не менее

Однако, С другой стороны

В целом, Подводя итоги

В заключение

Итак

Поэтому

Однако не следует злоупотреблять вводными фразами начинать с них каждое предложение.

Реферат желательно писать с расчетом на то чтобы он был готов за неделю или несколько дней до дня сдачи. В противном случае любой форс-мажор (кончившийся картридж в принтере, срочные дела) могут испортить вам нервы и оценку.

Вечером перед сдачей реферата надо пару раз перечитать его и разработать логичную тактику отстаивания точки зрения, изложенной в реферате, на случай вопросов преподавателя.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7-10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

При анализе реферата преподаватель оценивает:

1. Эрудированность в рассматриваемой области:
 - актуальность заявленной проблемы;
 - степень знакомства с современным состоянием проблемы;
 - использование известных результатов и научных фактов в работе;
 - полнота цитируемой литературы.
2. Собственные достижения автора:
 - использование знаний вне учебной программы;
 - степень новизны;
 - научная значимость проблемы;
 - владение научным и специальным аппаратом.
3. Характеристика работы:
 - грамотность и логичность изложения материала;
 - структура работы (введение, основная часть, вывод, приложения, список литературы);
 - соответствие оформления реферата стандартам.

Технологическая карта унифицированных требований к оформлению реферата представлена в приложении Б.

Доклад

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Доклад – это

- вид самостоятельной научно-исследовательской работы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее;
- сообщение, основанное на привлечении документальных данных;
- вид монологической речи, удобная форма изложения конкретной информации.

Доклад может служить средством выражения оценки той или иной ситуации, а также представления результатов качественного и/или количественного анализа данных в четкой и сжатой форме. В нём должна ясно прослеживаться цель его составления, а содержание – непосредственно посвящено исследуемому предмету.

Требования, предъявляемые к докладу:

1. Точность в части фактического материала и содержание обоснованных выводов;
2. Адресная направленность;
3. Посвящение проблемам, непосредственно относящимся к определенной теме;
4. Разделение на части, логично построенные;
5. Достаточная обширность, чтобы исчерпать заявленную тему доклада, но не настолько, чтобы утомлять адресата;

6. Интересно написан и легко читался (слушался);
7. Привлекательное оформление.

Подготовка к научному докладу начинается с выбора темы будущего выступления. Практика показывает, что правильно выбрать тему – это значит наполовину обеспечить успешное выступление.

Не следует выбирать слишком широкую тему научного доклада. Это связано с ограниченностью докладчика во времени. Обычный доклад должен быть рассчитан на 10-15 минут. За такой промежуток времени докладчик способен достаточно полно и глубоко рассмотреть не более одного-двух вопросов.

Научный доклад должен вызвать интерес у слушателей. Он может содержать какую-либо новую для них информацию или изложение спорных точек зрения различных авторов по освещаемой проблеме.

Докладу необходимо придать нужную форму и оптимально расположить его составные части. Ясная структура поможет читателю легче воспринимать материал. Кроме того, план построения работы позволит автору самому организовать его в логической последовательности.

Стандартная схема построения доклада аналогична структуре реферата.

Подготовка доклада может преследовать две цели: первая – информирование, вторая – информирование и убеждение. Когда назначение доклада – информирование, материалы располагаются в простом порядке, позволяющем доводить информацию ясно и четко, с минимальной вероятностью того, что читающий/слушающий что-то перепутает. Беспорядочное перечисление фактов может привести к ошибке, поэтому очень важно, чтобы факты излагались в логической последовательности. Это может быть:

- хронологическая последовательность событий;
- географическая последовательность (разобраться с районом А, прежде чем переходить к району В);
- степень важности (более важные факты упоминаются перед менее важными или наоборот) и прочее.

Если цель автора доклада – убеждение, важно выбрать такой порядок, который естественно приведет читающего к выводам и рекомендациям, которые автор защищает. В докладах это обычно достигается при посредстве логики и рассуждений.

Для доклада можно использовать простую логическую конструкцию: описание событий в логической или хронологической последовательности; заключение; рекомендации (если требуются).

К структуре доклада обычно относится:

1. Точность и практическая осуществимость.
2. Учет точки зрения читателя. Доклад, предназначенный для общего пользования, должен быть так составлен, чтобы смысл его был доступен пониманию лиц средней квалификации.
3. Единство доклада. Единство – значит цельность построения доклада. Единство может быть нарушено:
 - введением в доклад посторонних вопросов, как бы интересны они ни были сами по себе;
 - внесением в текст деталей, нарушающих течение мысли.
4. Связность доклада. Доклад отличается связностью, если он:
 - тщательно разделен на части;
 - части расположены в логической последовательности.
5. Пропорциональность доклада. Пропорциональность требует, чтобы каждому элементу доклада придавалось должное значение, и была уделена соответственная доля внимания.

Краткость доклада – это безусловное преимущество, так как доклад, содержащий нужную информацию в краткой, ясной и сжатой форме, имеет больше шансов быть прочитанным и тем самым выполнить свое назначение.

Тщательная подготовка вполне может рассматриваться как краеугольный камень будущего здания вашего доклада. Она позволит наиболее рациональным образом использовать имеющееся в вашем распоряжении время. Прежде всего, необходимо обратить внимание на ключевые моменты при подготовке выступления. Существует так называемый «*список контрольных вопросов*», на которые докладчику полезно ответить самому себе при подготовке выступления, заблаговременно:

- какова цель доклада?
- какова аудитория?
- каково содержание доклада? Оно актуальное? Оно новое?
- как форма подачи материала соответствует цели, аудитории, содержанию?
- что должно остаться на руках и в головах слушателей после доклада?

Приведенные контрольные вопросы позволят добросовестному докладчику повысить вероятность достижения поставленной им цели.

Чтобы облегчить вам работу над докладом, предлагаем разбить процесс на несколько последовательных этапов:

- Подбор материалов.
- Изучение основных источников по теме (при написании доклада рекомендуется использовать не менее 6-8 источников).
- Составление библиографии.
- Обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений.
- Разработка плана доклада.
- Работа над текстом.
- Оформление материала выступления.
- Подготовка к выступлению.

СОВЕТЫ

1. Определите источники необходимых вам данных (справочники и/или специальная литература);
2. Решите, какого характера данные по степени их уместности и достоверности вам подходят. Вы должны в полной мере понимать материал, которым оперируете;
3. Решите, каким образом вы будете представлять добытые сведения и свои выводы, в каком порядке они будут появляться на страницах вашего доклада, образуя его четкую и логичную структуру;
4. Составьте список того, что вам предстоит сделать;
5. Расположите дела в порядке очередности их выполнения;
6. Составьте реальный график работы по каждому из пунктов, включая подготовку чернового варианта доклада.

Вступление представляет собой краткое знакомство слушателей с обсуждаемой в докладе проблемой. Необходимо начать с главной мысли, которая затем займет центральное место. Удачно сформулированные во вступлении несколько фраз способны обеспечить успех всего доклада. Во вступлении необходимо ознакомить читателя с целью, которую автор перед собой ставит, а также со структурой подготовленного им доклада.

Основная часть является логическим продолжением вопросов, обозначенных автором во введении. Именно в этой части доклада предстоит раскрыть тему выступления, привести необходимые доказательства (аргументы).

Каким образом следует излагать материал в основной части доклада? Текст научной работы отличается от всякого другого своей логичностью. Поэтому выделение вопросов в

основной части должно соответствовать логике проблемы, обозначенной в докладе. Существуют также наиболее общие принципы представления материала.

От частного к общему. Данный принцип изложения материала предполагает следующее его представление. В начале доклада приводятся примеры, на основании которых делается обобщение. Примеры, приводимые в докладе, должны быть красочными, запоминающимися, тщательно отобранными.

При изложении материала необходимо также учесть, что для анализа проблемы нужно использовать больший объем сведений и фактов, чем непосредственно требуется для написания текста выступления. Он может быть также использован для ответа на возможные вопросы аудитории.

От общего к частному. Данный принцип предполагает изложение общих теоретических положений, которые затем конкретизируются и разъясняются.

Принцип историзма. Обычно данный принцип изложения материала используется при анализе истории излагаемой проблемы.

Часто отдельные моменты доклада излагаются по принципу от общего к частному, другие – с использованием принципа историзма, или восхождения от частных примеров к общему выводу.

Работая над основной частью, автор должен знать, что общим правилом для любого научного доклада является доказательность высказываемых утверждений. Каждый тезис (тезис – концентрированное выражение отдельной мысли доклада), приводимый в докладе, необходимо обосновать, привести в качестве доказательства несколько цифр, фактов, или цитат.

Если в докладе намереваются не просто провести аргументы, но сделать это способом, заставляющим прийти к определенным выводам и рекомендациям, существует правило: начать с более слабых аргументов и постепенно переходить к более сильным.

В заключении можно кратко повторить основные выводы и утверждения, прозвучавшие в основной части доклада. На заключение можно возложить также функцию обобщения всего представленного докладчиком материала.

Список литературы. В этом разделе перечисляются книги и другие источники, которыми пользовался автор в ходе своих исследований, и на которые ссылаются в тексте доклада. Следует правильно указать авторов и название издания.

СОВЕТЫ

1. Кто ясно мыслит, тот ясно излагает. Всегда помните, что цель вашей работы состоит в том, чтобы донести до других свою мысль, а не озадачить или пустить пыль в глаза.

2. Не растекайтесь мыслью по древу, используйте четкую терминологию.

3. Избегайте жаргонных выражений.

4. Предложения должны быть короткими и простыми. В противном случае чтение затруднено, смысл ускользает, а утверждения звучат неубедительно. То же относится и к построению абзацев.

5. Пользуйтесь словарем, а если работаете на компьютере, то прогоняйте текст доклада через программу коррекции.

Подготовив материал для доклада, следует решить вопрос о записях к выступлению: готовить полный текст доклада, составить подробные тезисы выступления или приготовить краткие рабочие записи.

Техника подготовки краткого изложения состоит в следующем:

а) прочтите весь доклад;

б) сформулируйте его главную тему;

в) прочтите по отдельности каждый из разделов и вычлените их основные выводы или положения;

г) объедините пункты б) и в) в несколько логичных и взаимоувязанных формулировок. Помните, что задачей является подготовка краткого и ясного рассказа, который дал бы полное представление о характере вашего труда;

д) прочитайте подготовленное краткое изложение и убедитесь, что оно верно передает содержание текста и предстанет в глазах читателя самостоятельным информативным произведением.

Известно, что когда сложно учесть все контрольные вопросы, а цена одной минуты и даже одного предложения высока, тогда может применяться такой прием, как составление "карты доклада". Карта позволяет избежать двух распространенных ошибок:

не читать доклад с листа, а говорить его свободно;

избегать "отсебятины", которая возникает при маленькой аудиторной практике выступающего.

Таблица 2.1 - Карта доклада

Часть доклада	Примерный текст	Время, мин.
Приветствие	Уважаемые слушатели!.. Уважаемые коллеги!.. Доклад посвящен...	1-2
Постановка проблем	Цель доклада... Из поставленной цели вытекают задачи (1, 2, ...) Перед нами стояли следующие проблемы/задачи	2-3
Основная часть	Рассказ подробный и с примерами, цитатами, цифрами	
Выводы	Итак, в прозвучавшем докладе: Главное... Полезное... Новое...	3-4
Ответы на вопросы слушателей		

СОВЕТЫ

1. Продолжительность выступления обычно не превышает 10-15 минут. Поэтому при подготовке доклада из текста работы отбирается самое главное.

2. Заучите значение всех терминов, которые употребляются в докладе.

3. Не бойтесь аудитории – ваши слушатели дружески настроены.

4. Выступайте в полной готовности – владейте темой настолько хорошо, насколько это возможно.

5. Сохраняйте уверенный вид – это действует на аудиторию и преподавателей.

6. Делайте паузы так часто, как считаете нужным.

7. Не торопитесь и не растягивайте слова. Скорость вашей речи должна быть примерно 120 слов в минуту.

8. Подумайте, какие вопросы вам могут задать слушатели, и заранее сформулируйте ответы.

9. Если вам нужно время, чтобы собраться с мыслями, то наличие заранее подготовленных карт, схем, диаграммы, фотографии и т.д., поможет вам выиграть драгоценное время для формулировки ответа, а иногда и даст готовый ответ.

При соблюдении этих правил должен получиться интересный доклад, который, несомненно, будет высоко оценен преподавателем.

Особенности представления доклада

А. На научной конференции

Доклад, представленный на научную студенческую конференцию, отличается от доклада, представляемого в учебной аудитории. На конференции присутствуют

доброжелательные учащиеся, нацеленные на получение знаний и умений, которых у них нет. Им интересны:

- последние / новые достижения;
- новые инструменты, методики, технологии;
- сравнительный анализ различных подходов / продуктов;
- прогноз тенденций на различных рынках;
- оценка своего уровня относительно докладчика.

Качественные доклады на студенческую конференцию построены на основе исследования, так как основная масса традиционных тем, так или иначе, уже была затронута (раскрыта).

В докладе, представленном на научную конференцию, следует обратить внимание на несколько аспектов:

1. рекомендуется выбирать узкую конкретную тему;
2. утомительно длинное Введение, в котором слишком много внимания уделяется банальностям и «общим местам»;
3. содержание выступления важнее, чем форма,
4. привлечите внимание слушателей с помощью новой и полезной информации;
5. отсутствие раздела «Выводы», состоящего не из одного, а из ряда логически связанных пунктов многократно снижает ценность выступления;

Докладчику не рекомендуется тратить основную часть своего доклада на полемику со слушателями по поводу «определения понятий», «истории вопроса» и т.п. Если для сути доклада очень важны «определения понятий» и т.п., целесообразно заранее сделать раздаточный материал для участников с используемыми терминами и определениями.

Б. На защите выпускной квалификационной работы

Уважаемые председатель и члены Государственной аттестационной комиссии. Вашему вниманию предоставляется дипломная работа на тему ... - ...

Выпускная квалификационная работа состоит из ... (Далее следует перечень структурных частей работы)

Во введении дано обоснование актуальности выбранной темы, определены цель выполнения работы, предмет и объект исследования.

В первой главе отражены (приведены, систематизированы) взгляды (точки зрения на...); дано представление о... (структуре управления, видах коммуникации и т.п.); представлено (показано, освещено) состояние объекта.

Во второй главе дана экономическая характеристика объекта исследования; рассчитаны основные показатели финансовой деятельности предприятия; приведены результаты исследования, проведенные автором по теме выпускной квалификационной работы.

В третьей главе рассчитана производственная программа; построена функциональная схема; даны предложения по совершенствованию; определена экономическая эффективность проектируемого мероприятия.

Приведен список использованной литературы, имеются приложения ...

Спасибо за внимание. Доклад окончен.

Доклад только сообщается (читать текст нельзя).

Студенту необходимо подготовить к защите презентацию и самому управлять слайдами.

Технологическая карта унифицированных требований к оформлению доклада представлена в приложении В.

Рецензия

Рецензирование статей может рассматриваться как дополнительный элемент любого учебного курса и позволяет существенно расширить навыки самостоятельной работы студентов.

Рецензия (от лат. recensio – «рассмотрение») – отзыв, разбор и оценка нового художественного, научного или научно-популярного произведения; жанр критики, литературной, газетно-журнальной публикации.

Научная рецензия – это особая разновидность рецензии, это отзыв или оценка на научную работу.

Рецензирование научных текстов позволяет научиться оценивать и структурировать информацию, выделять гипотезы, теории и данные, имеющие научную и практическую ценность, распознавать банальные рассуждения и «штампы». Все эти навыки мышления необходимы будущему профессионалу в области управления, для поиска нестандартных подходов, и анализа огромных объемов информации необходимой для принятия управленческих решений.

Рецензент – автор рецензии. **Рецензировать** – писать рецензию, давать отзыв.

Рецензию характеризует *небольшой объём и краткость*. Достаточный объём рецензии около 3,5-4 тыс. знаков (с пробелами), что равно 2,5-2 страницам в формате Word кеглем Times New Roman 12 пт.

Представляя *критический* письменный разбор научной публикации, рецензент предлагает аудитории:

- комментирование основных положений (толкование авторской мысли; собственное дополнение к мысли, высказанной автором; выражение своего отношения к постановке проблемы и т.п.);
- обобщенную аргументированную оценку;
- выводы о значимости работы.

В рецензии главным является краткое объективное воспроизведение взглядов автора работы и развернутое научно-обоснованное отношение рецензента к основным идеям автора, их интерпретация в соответствии с взглядами и убеждениями рецензента.

Перечень статей, подлежащих рецензированию, предлагается преподавателем. Они группируются по тематике учебного курса. Помимо рекомендуемых к рецензированию источников указываются сроки представления и защиты рецензии. При выборе статьи помимо требований преподавателя студент может и должен учитывать собственные интересы и потребности. Другими словами, тема должна быть интересной и соответствовать уровню знаний учащегося.

В рецензии студента на научную работу присутствуют обязательные составные части:

Титульный лист. При оформлении титульного листа учитываются лишь требования учебного заведения, которые формулируются исходя из стандартов и традиций вуза.

Предмет рецензии. Устанавливается, какому вопросу, теме или области науки посвящена публикация. К предмету рецензии относится проблема или задача, которые находятся в поле зрения автора статьи или успешно им решены. Например, статья должна быть посвящена решению некоторой задачи/проблемы, выявлять существо проблемы, давать направления, способы ее решения.

Актуальность темы. В применении к рецензии на научную публикацию понятие «актуальность» имеет особенности. Проблематика статьи должна представлять интерес для аудитории в плане текущего развития науки и техники. Важно, как рецензент понимает и оценивает актуальность с точки зрения своей теоретической подготовки, и эта оценка характеризует его научную компетентность и профессиональную зрелость.

Научность и новизна. Рецензент характеризует научную, прикладную, общественную и проч. значимость статьи. В статье должны рассматриваться научные аспекты решаемой задачи, даже если сама по себе задача имеет техническое и прикладное значение. Отмечается завершённость работы, то есть статья должна охватывать цикл

целостного исследования, она должна начинаться постановкой задачи, а завершаться – достоверным решением этой задачи.

Обоснованность результатов. Рецензент отмечает использование того или иного научного инструментария (методы исследования) и представленные результаты: математические выводы, экспериментальные достижения, математические модели и т.п., достоверность которых не подвергается сомнению.

Характер публикации. Характеристика структуры статьи и формы изложения материала позволяет акцентировать внимание на особенностях построения публикации, имеющих значение для раскрытия проблематики статьи. Характеризуя форму изложения материала, следует отметить индивидуальный стиль подачи материала – детально или сжато, популярно или научно, живо, увлекательно или, наоборот, сухо. Статья должна быть написана языком, понятным среднему специалисту в соответствующей области. Должны использоваться общепринятые экономические термины.

Общая оценка произведения. При составлении рецензии нужно быть объективным, не нужно полагаться только на личные впечатления. Дается критическая оценка статьи (её главная концепция или идея, система доказательств, основных выводов и положений). Только после объективного анализа можно приступить к субъективной оценке публикации, выражению своего собственного мнения. Оно может быть сколь угодно спорным, но в случае, если субъективный взгляд базируется на понимании сущностных моментов публикации, он не будет производить впечатления надуманности. Рецензия должна донести до аудитории достоинства и недостатки публикации. Необходимо сказать о сильных и слабых сторонах публикации, тогда рецензия будет не менее интересна, чем сама публикация.

Выводы рецензента. Поскольку рецензия предполагает краткое изложение прочитанной статьи и её критический анализ, то оценочные суждения в рецензии должны быть мотивированы и сформулированы либо по ходу рассуждения, либо в завершение анализа.

Должна быть отмечена степень новизны результатов исследования, полезность её в рамках темы изучаемого курса дисциплин. Выводы не должны носить исключительно негативного ощущения.

Студенческую рецензию стоит писать так, как будто никто в аудитории с рецензируемым произведением не знаком. Нужно предположить, какие вопросы могут задать, и попытаться заранее подготовить ответы на них в тексте.

Существует такое понятие как **этика рецензии**. Рецензия должна обязательно включать положительный отзыв, хотя бы в микроскопической дозе. Для этого требуется встать на позицию автора. Рецензенту нужно просто написать, исходя из своего интеллекта и интуиции, о восприятии публикации.

Когда пишут рецензию на научную публикацию, не нужно бояться использовать выражения из неё, вплоть до цитирования отдельных строк и даже абзацев. Такая апелляция к тексту только приближает, погружает в рецензируемую статью.

Рецензия должна быть интересной и грамотной. Чтобы этого достичь, необходимо соблюдать **принципы рецензирования**:

- выразить свое отношение к прочитанной публикации;
- свое мнение надо тщательно обосновать глубоким и аргументированным анализом;
- показать глубину понимания предмета, умение анализировать объективно;
- отношения между рецензентом и автором – творческий диалог при равном положении сторон;
- проявить авторское «я», используя разнообразные языковые средства;
- стремиться сформировать профессиональное отношение к публикации.

К тексту рецензии обязательно прилагается ксерокопия публикации.

Особенности представления устной рецензии на реферат

Устное рецензирование выступления студента со своим рефератом на семинаре предполагает привлечение к этому виду работы участников семинара.

При оценке работы своих товарищей по группе участники семинара должны обратить внимание на:

- наличие презентации темы;
- соответствие заявленной темы и ее содержания;
- отметить логичность изложения содержания;
- точность, понятность и доступность изложения материала;
- интонационную выразительность,
- свободу владения материалом,
- умение держаться в аудитории,
- умение отвечать на вопросы, участвовать в дискуссии по проблеме;
- следование литературным нормам;
- соблюдение регламента;
- наличие этикетного завершения выступления;
- общее впечатление от выступления и собственная оценка работы

товарища.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях. Помещения укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для представления учебной информации студентам.

Используются наборы демонстрационного оборудования обеспечивающих показ тематических иллюстраций в т.ч. во время проведения лекционных занятий.

Компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы.

Возможность подключения к сети интернет.

Стандартный мультимедиа проектор

Экран

3.49. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Бизнес-планирование в сфере сервиса» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Медведев Артем Николаевич, старший преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>базовых экономических понятий; критериев оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>общеправовых понятий; основ социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>особенностей, ресурсов и средств процесса сервиса;</p> <p>основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p>новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p> <p>методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОК-6</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-10</p>
Умений:	<p>использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности;</p> <p>организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя;</p> <p>планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОК-6</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-2</p>

	<p>разрабатывать процесс предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p> <p>проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса.</p>	<p>ПК-7</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-10</p>
Навыко в и/или опыта деятельности:	<p>выявления положительных сторон и недостатков при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах с применением основ экономических знаний;</p> <p>учета социальной политики государства, международного и российского права при использовании общеправовых знаний;</p> <p>выбора ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса;</p> <p>учета социальной политики государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p>учета требований потребителя при разработке процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности;</p> <p>анализа результатов экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОК-6</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-10</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе (5 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для

успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: история, философия, иностранный язык, безопасность жизнедеятельности, математика, информатика, здоровьесберегающие технологии в сервисе, сервисология, профессиональная этика и этикет, менеджмент в сервисе, маркетинг в сервисе, основы предпринимательской деятельности, дисциплины по физической культуре и спорту, общая психология, культурология, русский язык и культура речи, экономика, методы научных исследований в сфере сервиса, информационные системы в сфере сервиса, технология организации самостоятельной работы, поведение потребителей в сфере услуг, современные технологии музейного дела, социально-культурная деятельность, технологический практикум, экономика социально-культурной деятельности, псковский край в истории России / история цивилизаций, иностранный язык (профессиональный) / речевая коммуникация, экологический туризм / деловой и образовательный туризм, традиции и обычаи народов мира / традиции и обычаи народов России, краеведение / современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве, дисциплины по физической культуре и спорту (элективные дисциплины), история физической культуры и спорта Псковского края, библиография.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
			1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		30					30			
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		14					14			
<i>Семинары</i>		16					16			
<i>Практические занятия</i>		-					-			
<i>Лабораторные работы</i>		-					-			
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		зачет					зачет			
<i>Самостоятельная работа студента</i>		42					42			
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	72					72			
	<i>зачетные единицы</i>	2					2			

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Основы современной методологии бизнес-планирования.	2	2	6	10
2	Бизнес-план как элемент внутрифирменного планирования.	2	2	8	12
3	Организация процесса бизнес-планирования.	2	4	8	14
4	Методика составления бизнес-плана.	4	4	6	14
5	Бизнес-диагностика деятельности предприятия.	2	2	6	10
6	Анализ типичных ошибок и недостатков в бизнес-планировании.	2	2	8	12
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

1. Происхождение и необходимость бизнес-плана в современных условиях
2. История развития бизнес-планирования
3. Виды бизнес-планов в зарубежных государствах
4. Формирование и перспективы развития бизнес планирования в России
5. Технологии бизнес-планирования
6. Научно-технический прогресс и бизнес-планирование
7. Особенности бизнес планирования сферы услуг
8. Особенности организации бизнес планирования спортивной деятельности
9. Организация инвестиционного проектирования
10. Оценка эффективности бизнес-проектов

5.1. Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Подготовить реферат по теме.
2. Подготовить доклад по вопросам семинарского занятия.
3. Составить проект бизнес-плана.
4. Подготовить сравнительный анализ бизнес планов двух или более предприятий.
5. Составление библиографического списка по теме семинарского занятия.

Примерная тематика рефератов

1. Роль бизнес-планирования в управлении предприятием.
2. Обоснование необходимости бизнес-планирования при «вхождении» предприятия в отрасль.
3. Бизнес-планирование в торговле.
4. Бизнес-планирование в сфере услуг.
5. Бизнес-планирование на промышленном предприятии.

6. Особенности бизнес-планирования государственных и муниципальных предприятий.

7. Роль производственного плана в бизнес-планировании.

8. Маркетинговые исследования и бизнес-планирование.

9. Финансовый анализ и формирование финансового плана в бизнес-планировании.

10. Методические и практические ошибки бизнес-планирования.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-2	Математика; маркетинг в сервисе; основы предпринимательской деятельности; организация и планирование деятельности предприятий сервиса; экономика; организация персональных продаж в сервисе; методы научных исследований в сфере сервиса; статистика в профессиональной деятельности; ресурсная база социокультурной деятельности; экономика социально-культурной деятельности; финансы и инвестиции в сфере сервиса; электронная торговля; управление проектами и эффективность в сфере сервиса; бизнес-планирование в сфере сервиса; риски и страхование в сервисе; страхование физкультурно-спортивных услуг; бухгалтерский учет в профессиональной деятельности; экономический анализ сферы услуг; современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве; производственная практика; преддипломная практика.
ОК-6	Основы социального государства; основы предпринимательской деятельности; метрология, стандартизация и сертификация; правовое регулирование в социально-

	<p>культурном сервисе; основы управления персоналом в сфере сервиса; государственная политика и управление в сфере сервиса; документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом; управление проектами и эффективность в сфере сервиса; бизнес-планирование в сфере сервиса; договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг; риски и страхование в сервисе; страхование физкультурно-спортивных услуг; производственная практика.</p>
ОПК-3	<p>Сервисология; сервисная деятельность; менеджмент в сервисе; основы предпринимательской деятельности; организация и планирование деятельности предприятий сервиса; организация персональных продаж в сервисе; технология организации самостоятельной работы; поведение потребителей в сфере услуг; социально-культурная деятельность; ресурсная база социокультурной деятельности; технологические основы социокультурного сервиса; технологический практикум; экономика социально-культурной деятельности; основы управления персоналом в сфере сервиса; интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса; электронная торговля; экологический туризм; деловой и образовательный туризм; управление проектами и эффективность в сфере сервиса; бизнес-планирование в сфере сервиса; риски и страхование в сервисе; страхование физкультурно-спортивных услуг; технологии и организация</p>

	<p>развлечений; гостиничный бизнес; экономический анализ сферы услуг; современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве; инновации в социально-культурном сервисе; сетевые формы организации в сфере сервиса; преддипломная практика.</p>
ПК-2	<p>основы социального государства; менеджмент в сервисе; основы предпринимательской деятельности; организация и планирование деятельности предприятий сервиса; метрология, стандартизация и сертификация; экономика; поведение потребителей в сфере услуг; экономика социально-культурной деятельности; государственная политика и управление в сфере сервиса; документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом; финансы и инвестиции в сфере сервиса; интернет-маркетинг и интернет- технологии в сфере сервиса; бизнес-планирование в сфере сервиса; договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг; гостиничный бизнес; бухгалтерский учет в профессиональной деятельности; экономический анализ сферы услуг; современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве; преддипломная практика.</p>
ПК-7	<p>Сервисология; информационные технологии и информационная безопасность; менеджмент в сервисе; маркетинг в сервисе; организация и планирование деятельности предприятий сервиса; информационные системы и</p>

	<p>технологии в сфере сервиса; современные технологии музейного дела; социально-культурная деятельность; ресурсная база социокультурной деятельности; документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом; креативный менеджмент; интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса; электронная торговля; деловой и образовательный туризм; управление проектами и эффективность в сфере бизнеса; бизнес-планирование в сфере сервиса; договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг; технологии и организация развлечений; гостиничный бизнес; инновации в социально-культурном сервисе; сетевые формы организации в сфере сервиса; преддипломная практика.</p>
ПК-8	<p>Сервисология; сервисная деятельность; менеджмент в сервисе; маркетинг в сервисе; культурология; поведение потребителей в сфере услуг; современные технологии музейного дела; социально-культурная деятельность; реклама и связи с общественностью; псковский край в истории россии; история цивилизаций; деловой и образовательный туризм; имидж в сфере бизнеса; бизнес-планирование в сфере сервиса; традиции и обычаи народов мира; традиции и обычаи народов россии ; краеведение; современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве; история физической культуры и спорта псковского края; россия в международном</p>

	олимпийском движении; производственная практика.
ПК-10	Математика; менеджмент в сервисе; организация и планирование деятельности предприятий сервиса; метрология, стандартизация и сертификация; информационные системы в сфере сервиса; статистика в профессиональной деятельности; ресурсная база социокультурной деятельности; экономика социально-культурной деятельности; документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом; финансы и инвестиции в сфере сервиса; управление проектами и эффективность в сфере сервиса; бизнес-планирование в сфере сервиса; бухгалтерский учет в профессиональной деятельности; экономический анализ сферы услуг.

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-2	<p>Знаний: базовых экономических понятий; критериев оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах.</p> <p>Умений: использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.</p> <p>Навыков: выявления положительных сторон и недостатков при оценке эффективности</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает: - базовые понятия предпринимательского дела и механизмы создания бизнес-плана.</p> <p>умеет: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности в сфере бизнес-планирования.</p> <p>владеет: - навыком определения эффективности и целесообразности различных бизнес-планов.</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

	<p>результатов деятельности в различных сферах с применением основ экономических знаний.</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - базовые понятия предпринимательского дела и механизмы создания бизнес-плана; - критерии оценки эффективности бизнес-планирования; умеет: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности в сфере бизнес-планирования; - выявлять достоинства и недостатки бизнес-планов различных типов; владеет: - навыком определения эффективности и целесообразности различных бизнес-планов; - навыком выявления характерных особенностей различных бизнес-планов с целью их дальнейшего анализа.</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): знает: - базовые понятия предпринимательского дела и механизмы создания бизнес-плана; - критерии оценки эффективности бизнес-планирования; - основные особенности рыночной экономики; умеет: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности в сфере бизнес-планирования; - выявлять достоинства и недостатки бизнес-планов различных типов; - характеризовать организационно-правовую базу в области бизнес-планирования;</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</p>

		<p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком определения эффективности и целесообразности различных бизнес-планов; - навыком выявления характерных особенностей различных бизнес-планов с целью их дальнейшего анализа; - навыком учета недостатков в составлении бизнес-плана для дальнейшей успешной деятельности. 	
ОК-6	<p>Знаний: общеправовых понятий; основ социальной политики государства, международного и российского права.</p> <p>Умений: использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности.</p> <p>Навыков: учета социальной политики государства, международного и российского права при использовании общеправовых знаний.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационно-правовые основы бизнес-планирования; - особенности социальной политики РФ; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать знания общеправовых основ бизнес-планирования для анализа конкретных бизнес-планов; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета организационно-правовых основ при составлении бизнес-планов. 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационно-правовые основы бизнес-планирования; - особенности социальной политики РФ; - особенности российского законодательства в сфере предпринимательского дела; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать знания общеправовых основ бизнес-планирования для анализа конкретных бизнес-планов; - выявлять особенного 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

	<p>правого регулирования предпринимательского дела в странах мира;</p> <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета организационно-правовых основ при составлении бизнес-планов; - навыком применения знаний правовых основ предпринимательства на практике. 	
	<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационно-правовые основы бизнес-планирования; - особенности социальной политики РФ; - особенности российского законодательства в сфере предпринимательского дела; - современные проблемы и тенденции в данной сфере; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать знания общеправовых основ бизнес-планирования для анализа конкретных бизнес-планов; - выявлять особенного правового регулирования предпринимательского дела в странах мира; - определять проблемные моменты в практической реализации организационно-правовых норм; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета организационно-правовых основ при составлении бизнес-планов; - навыком применения знаний правовых основ предпринимательства на практике; - учета правовых норм при организации предпринимательской деятельности и бизнес- 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</i></p>

		планировании.	
ОПК-3	<p>Знаний: особенностей, ресурсов и средств процесса сервиса.</p> <p>Умений: организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя.</p> <p>Навыков: выбора ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает: - основные особенности составления бизнес-плана и организации предпринимательской деятельности; - этапы составления бизнес-планов и их виды; умеет: - определять основные средства и ресурсы для создания бизнес-плана; владеет: - навыком подбора наиболее подходящих средств, методов и ресурсов для бизнес-планирования.</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - основные особенности составления бизнес-плана и организации предпринимательской деятельности; - этапы составления бизнес-планов и их виды; - элементы инфраструктуры бизнеса; умеет: - определять основные средства и ресурсы для создания бизнес-плана; - выявлять наиболее перспективные сферы бизнеса; владеет: - навыком подбора наиболее подходящих средств, методов и ресурсов для бизнес-планирования; - навыком применения полученных знаний при планировании и реализации предпринимательской</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</p>

		деятельности.	
		<p>Высокий уровень (отлично): знает: - основные особенности составления бизнес-плана и организации предпринимательской деятельности; - этапы составления бизнес-планов и их виды; - элементы инфраструктуры бизнеса; - основы коммерческой деятельности бизнеса; умеет: - определять основные средства и ресурсы для создания бизнес-плана; - выявлять наиболее перспективные сферы бизнеса; - анализировать особенности различных бизнес-планов и инфраструктуры различных видов предпринимательской деятельности; владеет: - навыком подбора наиболее подходящих средств, методов и ресурсов для бизнес-планирования; - навыком применения полученных знаний при планировании и реализации предпринимательской деятельности; - навыком обобщения опыта бизнес-планирования с целью совершенствования предпринимательской деятельности.</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</p>
ПК-2	<p>Знаний: основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает: - основные элементы и механизмы планирования</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии,</p>

	<p>Умений: планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.</p> <p>Навыков: учета социальной политики государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p>предпринимательской деятельности; - типы бизнес-планов; умеет: - составлять план предпринимательской деятельности в зависимости от ее целей и задач; владеет: - навыком учета социальной политики государства при составлении бизнес-планов.</p>	<p>написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - основные элементы и механизмы планирования предпринимательской деятельности; - типы бизнес-планов; - различные виды бизнес-планирования; умеет: - составлять план предпринимательской деятельности в зависимости от ее целей и задач; - учитывать требования рынка при составлении бизнес-плана; владеет: - навыком учета социальной политики государства при составлении бизнес-планов; - навыком выявления соотношения между целями и задачами бизнеса и его планированием.</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): знает: - основные элементы и механизмы планирования предпринимательской деятельности; - типы бизнес-планов; - различные виды бизнес-планирования; - механизмы осуществления и реализации бизнес-планов;</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка</p>

		<p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять план предпринимательской деятельности в зависимости от ее целей и задач; - учитывать требования рынка при составлении бизнес-плана; - выявлять главные тенденции в сфере бизнес-планирования и определять наиболее перспективные его направления; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета социальной политики государства при составлении бизнес-планов; - навыком выявления соотношения между целями и задачами бизнеса и его планированием; - навыком анализа существующих бизнес-планов с целью выявления их достоинств и недостатков. 	<p>доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</p>
ПК-7	<p>Знаний: новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p>Умений: разрабатывать процесс предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p>Навыков: учета требований потребителя при разработке процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы современной методологии бизнес-планирования; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать бизнес-планы различных видов с учетом современных требований; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета требований потребителя при бизнес-планировании. 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы современной методологии бизнес-планирования; - основные элементы и особенности принципа 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельного</p>

	<p>коммуникативности в бизнес-планировании; умеет: - разрабатывать бизнес-планы различных видов с учетом современных требований; - разрабатывать бизнес-планы на основе новейших информационных и коммуникативных технологий; владеет: - навыком учета требований потребителя при бизнес-планировании; - навыком отбора целесообразных новейших коммуникационных и информационных технологий для осуществления бизнес-планирования.</p>	<p>й работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): знает: - основы современной методологии бизнес-планирования; - основные элементы и особенности принципа коммуникативности в бизнес-планировании; - новейших информационных технологий в сфере бизнес-планирования и механизмов их целесообразного применения; умеет: - разрабатывать бизнес-планы различных видов с учетом современных требований; - разрабатывать бизнес-планы на основе новейших информационных и коммуникативных технологий; - выявлять современные тенденции в сфере бизнес-планирования,</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете, экзамене.</p>

		<p>анализировать новейшие коммуникационные и информационные технологии в данной сфере;</p> <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета требований потребителя при бизнес-планировании; - навыком отбора целесообразных новейших коммуникационных и информационных технологий для осуществления бизнес-планирования; - способностью анализировать новейшие коммуникационные и информационные технологии в сфере бизнес-планирования с целью выявления их достоинств и недостатков. 	
ПК-8	<p>Знаний: особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>Умений: диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>Навыков: анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение бизнес-планирования для диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять проблемы предприятий социокультурного сервиса в сфере диверсификации сервиса с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком находить некоторые решения для диверсификации в процессе бизнес-планирования и сервисной деятельности. 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</p>

	<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - значение бизнес-планирования для диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - роль предприятий социокультурного сервиса в развитии межкультурной коммуникации; умеет: - определять проблемы предприятий социокультурного сервиса в сфере диверсификации сервиса с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций; владеет: - навыком находить некоторые решения для диверсификации в процессе бизнес-планирования и сервисной деятельности; - навыком учета требований потребителей в процессе диверсификации.</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): знает: - значение бизнес-планирования для диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - роль предприятий социокультурного сервиса в развитии межкультурной коммуникации - основные пути решения проблем в данной сфере; умеет: - определять проблемы предприятий социокультурного сервиса в</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете,</p>

		<p>сфере диверсификации сервиса с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - внедрять методики диверсификации сервисной деятельности при бизнес-планировании с учетом всех современных требований; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком находить некоторые решения для диверсификации в процессе бизнес-планирования и сервисной деятельности; - навыком учета требований потребителей в процессе диверсификации; - навыком анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе бизнес-планирования и диверсификации сервисной деятельности. 	экзамене.
ПК-10	<p>Знаний: методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p> <p>Умений: проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса.</p> <p>Навыков: анализа результатов экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие и задачи бизнес-диагностики деятельности предприятия социокультурного сервиса; - методы и приемы бизнес-диагностики деятельности предприятия социокультурного сервиса; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить бизнес-диагностику предприятий социокультурного сервиса на основе современных требований; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком анализа результатов бизнес-диагностики деятельности предприятия социокультурного сервиса. 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете, экзамене.</p>

	<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - понятие и задачи бизнес-диагностики деятельности предприятия социокультурного сервиса; - методы и приемы бизнес-диагностики деятельности предприятия социокультурного сервиса; - разделы полномасштабной бизнес-диагностики деятельности предприятия; умеет: - проводить бизнес-диагностику предприятий социокультурного сервиса на основе современных требований; - анализировать задачи текущего и перспективного развития по результатам бизнес-диагностики предприятий социокультурного сервиса; владеет: - навыком анализа результатов бизнес-диагностики деятельности предприятия социокультурного сервиса.</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете, экзамене.</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): знает: - понятие и задачи бизнес-диагностики деятельности предприятия социокультурного сервиса; - методы и приемы бизнес-диагностики деятельности предприятия социокультурного сервиса; - разделы полномасштабной бизнес-диагностики деятельности предприятия; - методы экспертизы информационных систем, обеспечивающих управление предприятием социокультурного сервиса; умеет:</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете,</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - проводить бизнес-диагностику предприятий социокультурного сервиса на основе современных требований; - анализировать задачи текущего и перспективного развития по результатам бизнес-диагностики предприятий социокультурного сервиса; - анализировать финансовое состояние предприятия и его положения на рынке; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком анализа результатов бизнес-диагностики деятельности предприятия социокультурного сервиса; - способностью выявлять основополагающие разделы полномасштабной бизнес-диагностики деятельности предприятия; - навыком отбора приемов и методов для эффективной бизнес-диагностики. 	экзамене.
--	--	-----------

Перечень вопросов к зачёту

1. Определение и необходимость бизнес-планирования.
2. Пределы планирования.
3. Цели и задачи бизнес-планирования.
4. Функции и принципы бизнес-планирования.
5. Определение бизнес-плана и его роль в современном предпринимательстве.
6. Отличие бизнес-плана от других плановых документов.
7. Назначение бизнес-плана.
8. Участники процесса бизнес-планирования.
9. Общие требования при подготовке бизнес-плана.
10. Подготовительная стадия бизнес-планирования.
11. Стадия разработки бизнес-плана.
12. Стадия продвижения бизнес-плана на рынок интеллектуальной собственности.
13. Стадии реализации бизнес-плана.
14. Структура бизнес-плана.
15. Титульный лист, аннотация, оглавление, введение бизнес-плана.
16. Концепция бизнеса (резюме).
17. Описание предприятия и отрасли.
18. Характеристика услуг и продукции.
19. Исследование и анализ рынка сбыта.
20. Конкуренция и конкурентное преимущество.
21. План маркетинга.
22. План производства.
23. Организационный план.

24. Ограничения применения бизнес-планирования.
25. Преимущества и недостатки планирования.
26. Формирование бизнес-идеи – ключевой момент подготовительной стадии.
27. Источники новых идей.
28. Презентация бизнес-плана.
29. Экологический анализ при написании бизнес-плана.
30. Субсидии, регулирование, нормирование и лицензирование при подготовке бизнес-плана.
31. Анализ налоговой политики компании и мер по оптимизации платежей в бюджет.
32. Возможные ошибки при разработке бизнес-плана

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене (зачёте)

1. Составить проект бизнес-плана предприятия сервиса.
2. Проанализировать реально существующие бизнес-планы предприятий сервиса, выявив их достоинства и недостатки.
3. Определить тип бизнес-плана.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.В. Виноградова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10907>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Молокова Е.И. Бизнес-планирование. Теория и практика [Электронный ресурс]: монография/ Молокова Е.И.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 117 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11392>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Орлова, Полина Ивановна Бизнес-планирование: учебник / П.И. Орлова; ред. М.И. Глухова. - М. : Дашков и К, 2012. - 284 с..
4. Романова М.В. Бизнес-планирование: учеб. пособие / М.В. Романова. - М. : ИД "Форум"; ИНФРА-М, 2011. - 240 с.
5. Стребкова Л.Н. Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Стребкова Л.Н., Штейнгольц Б.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 56 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44902>.— ЭБС «IPRbooks».

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Бизнес планирование: учебник / ред. В.М. Попов, С.И. Ляпунов. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 672с.
2. Бизнес-планирование : учеб. пособие / В.А. Морошкин, В.П. Буров. - М. : ФОРУМ; ИНФРА-М, 2007. - 256 с.
3. Буров В.П. Бизнес-план фирмы. Теория и практика: учеб. пособие / В.П. Буров, А.Л. Ломакин, В.А. Морошкин. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 192с..
4. Лапыгин, Ю.Н. Бизнес-план: стратегии и тактика развития компании : практич. пособие / Ю.Н. Лапыгин, Д.Ю. Лапыгин. - М. : Омега-Л, 2007. - 350 с. Бизнес-планирование: учебник / В.З. Черняк. - М.: КНОРУС, 2005. - 536с.
5. Планирование на предприятии: учеб. пособие для студ. вузов / Л.А. Одинцова. - М.: Академия, 2007. - 272 с.
6. Ронда Абрамс. Бизнес-план на 100% [Электронный ресурс]: стратегия и тактика эффективного бизнеса/ Ронда Абрамс— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2014.— 496 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34779>.— ЭБС «IPRbooks».

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Информационный портал для предпринимателей: www.smallbusiness.ru
2. Электронная энциклопедия экономиста, раздел «Предпринимательское право и предпринимательская деятельность»: <http://www.grandars.ru/college/pravovedenie/predprinimatelskoe-pravo.html>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат (от латинского "докладывать", "сообщать") представляет собой доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников или краткое изложение книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением.

Таким образом, реферат — это сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами.

Написание реферата практикуется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Подготовка рефератов способствует формированию правовой культуры у будущего специалиста, закреплению у него юридических знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

Процесс написания реферата включает:

- ✓ выбор темы;
- ✓ подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- ✓ составление плана;
- ✓ написание текста работы и ее оформление;
- ✓ устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции юридической практики, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за журнальными статьями. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы.

Реферат, как правило, состоит из *введения*, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, *основного материала*,

содержащего суть проблемы и пути ее решения, и *заключения*, где формируются выводы, оценки, предложения.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять термины, свойственные науке конституционного права, избегать непривычных или двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Работа может быть представлена к защите в рукописном или печатном виде. Ее объем должен составлять 10-15 страниц Roman, размер 14, интервал 1,5, поля 2,5 см со всех сторон.

На титульном листе студент указывает название института, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, а в самом конце — дату написания работы и личную подпись.

Особое внимание следует уделить оформлению научно-справочного аппарата и прежде всего подстрочных сносок (внизу страницы, под чертой). Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, с которой взята цитата или соответствующее положение. Для статей из журналов, сборников указывают фамилию и инициалы автора, название статьи, затем название журнала или сборника статей с указанием года издания и номера (или выпуска). При ссылке на газетную статью кроме названия и года издания указывают дату. Оформляя нормативные источники, необходимо указывать полное и точное название нормативного акта, дату его принятия и редакции, а также изменений и дополнений. При этом обязательными являются название, год, номер и статья официального издания, где был опубликован нормативный акт. Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах и в научно-справочном аппарате отрицательно сказываются на оценке.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7—10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

Также реферат является основным контрольным документом перед сдачей экзамена или зачета (является допуском к экзамену, зачету).

Методические рекомендации по подготовке контрольных работ

Контрольная работа направлена на:

- углубление и закрепление знаний, полученных студентами на лекциях и в ходе самоподготовки;
- развитие у студентов способности к творческому, самостоятельному анализу учебной и специальной литературы;
- выработку умений по систематизации и обобщению усвоенного материала и критически оценивать его;
- формирование навыков практического применения своих знаний, аргументированного, логического и грамотного изложения своих мыслей;
- получение навыков исследовательской работы, а также комплексного системного подхода к изучению и применению специальных знаний.

Контрольные работы, в зависимости от специфики дисциплины могут быть:

- теоретического плана (последовательное изложение материала по избранной теме на основе изучения ряда литературных источников, проведенных исследований);

- смешанные (наряду с теоретическим используется материал производственной практики);

- практического плана.

Основные этапы выполнения контрольной работы:

1. Выбор темы.
2. Детальное изучение методики её написания посредством устных и письменных консультаций с преподавателем и изучения методических разработок.
3. Отбор и изучение литературных источников, указанных в пособии.
4. Сбор фактического материала, его анализ и обобщение.
5. Составление плана изложения материала.

Написание чернового варианта работы.

Тщательная литературная обработка и окончательное оформление текста.

Предлагаемые студентам темы контрольных работ сформулированы таким образом, что раскрытие каждой из них невозможно без знания всего объема вопросов, предусмотренных программой курса. Вопрос, являющийся темой контрольной работы, может быть изучен шире и обстоятельнее, нежели он освещается в учебниках и на занятиях с учетом собственного опыта, собственных наблюдений и исследований по проблеме.

Требования, предъявляемые к выполнению контрольных работ.

Работа может быть представлена к защите в рукописном или печатном виде. Ее объем должен составлять 10-20 страниц, шрифт Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, поля 2,5 см со всех сторон.

Контрольная работа должна иметь нумерацию страниц – внизу с правой стороны.

Основные вопросы, освещенные в работе, следует указать в плане работы (содержании) и выделить в тексте. При цитировании положений из литературы необходимо делать точные ссылки на источники. Кроме основных вопросов (2-3) план включает введение и заключение. Вступительная часть содержит краткую характеристику излагаемого вопроса, его актуальность, разработанность в литературе, цель и краткое описание структуры контрольной работы.

В заключении необходимо подвести итоги, сделать выводы и дать возможные рекомендации.

В конце контрольной работы необходимо привести список используемой литературы, в соответствии с использованными ссылками и оформленный по правилам библиографического описания. Студент в праве привлекать любую литературу, помимо рекомендованной, в конце работы необходимо поставить дату и подпись.

Контрольная работа не может быть засчитана при наличии хотя бы одного из ниже перечисленных недостатков:

- если полностью или в значительной части работа выполнена самостоятельно, т.е. путем механического переписывания учебников, специальной или другой литературы;
- если выявлены существенные ошибки, свидетельствующие о том, что содержание тем не раскрыто и основные вопросы курса не усвоены;
- если работа отличается узконаправленным замкнутым подходом к решаемым проблемам без применения комплексного анализа, позволяющего студенту проявить широкий объем знаний написана небрежно, неразборчиво, с несоблюдением правил оформления.

Контрольная работа представляется в установленные сроки. Если предоставленная работа не отвечает требованиям, она возвращается студенту. Преподаватель перечисляет недостатки и дает советы по их устранению.

Методические рекомендации по подготовке к зачету и экзамену

Экзамен (зачёт) - важные этапы в учебном процессе, имеющие целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач.

Как подготовка к экзамену, так и сам экзамен - форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к экзаменам для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Как подготовиться к экзамену

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для экзамена необходимо следующее: экзаменационные вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте экзаменационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на экзамене. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать экзамен успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на экзаменационные вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для экзаменационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к экзамену.

Экзаменаторы хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы в экзаменационном листе. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше, то Вы должны сдать экзамен. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать экзамены (зачеты)

Всё, что говорилось о КР, полностью применимо и к экзаменам, хотя метод написания Ваших ответов на вопросы задания не может быть тем же самым, что и в условиях экзамена. На экзамене Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно, Вы будете ощущать некоторую обеспокоенность, так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

- ✓ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;
- ✓ тщательно прочтите вопросы экзаменационного билета, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу экзамена;
- ✓ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать дальше;
- ✓ решите, как Вы распределите Ваше время;
- ✓ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что маловероятно,

что в ответе потребуются написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на экзамене;

- ✓ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;

- ✓ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие ответы;

- ✓ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;

- ✓ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;

- ✓ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи экзамена;

- ✓ пишите разборчиво;

- ✓ кратко объясняйте теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;

- ✓ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится экзамен.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на экзамене.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на экзамене, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать экзамен позже.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.

2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.

3. Мультимедийная презентация дисциплины.

4. Книжный фонд библиотеки и сотрудничающих с ВУЗом библиотечных систем.

5. Видеоматериалы по темам курса: Александр Кравцов «Экспедиция», Артем Агабеков «Фабрика Окон», Вадим Лапин «Ресторанный бизнес», Игорь Медведев «Медцентр», Алексей Миндель «Галла Дэнц», Алексей Захаров «Super Job», Вадим Лапин «Ресторанный бизнес».

3.49.(a) РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю подготовки* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Шитова Лилия Шамильевна, доцент кафедры

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>понятия контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p>новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>содержания, этапов и процедуры проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;</p> <p>особенностей работы с потребителем в контактной зоне;</p> <p>основных положений осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ОК- 6</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК - 2</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК - 10</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p>
Умений:	<p>выявлять, получать и формулировать общеправовые знания в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать контактную зону предприятия сервиса;</p>	<p>ОК- 6</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК - 2</p>

	<p>планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p>разрабатывать процесс предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>использовать технологии проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;</p> <p>работать с потребителем в контактной зоне, консультировать;</p> <p>осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ПК-7</p> <p>ПК - 10</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p>
<p>Навыков и/или опыта деятельности:</p>	<p>практического использования общеправовых знаний в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>практического применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>практического применения методов планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса</p> <p>учета требований потребителя при разработке процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>анализа информации для планирования основных показателей деятельности объектов сервиса при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p>согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем;</p> <p>практического применения методов контроля деятельности сервисного предприятия.</p>	<p>ОК- 6</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК - 2</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК - 10</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе (5семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: Основы предпринимательской деятельности, Менеджмент в сервисе, Поведение потребителей в сфере услуг, Технологический практикум, Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве, Экономика, Экономика социально-культурной деятельности.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		30					30			
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		14					14			
<i>Семинары</i>		16					16			
<i>Промежуточная аттестация (зачет)</i>		зачет					зачет			
Самостоятельная работа студента		42					42			
Общая трудоемкость	часы	72					72			
	Зачетные единицы	2					2			

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

N/п	Тема или раздел	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1.	Купля-продажа	2	4	6	12
2.	Аренда	2	2	6	10
3.	Подряд	2	2	6	10
4.	Выполнение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ. Возмездное оказание услуг. Перевозка.	2	2	6	10
5.	Транспортная экспедиция. Страхование.	2	2	6	10
6.	Хранение. Доверительное управление	2	2	6	10

	имуществом.				
7.	Публичный конкурс. Обязательства вследствие причинения вреда.	2	2	6	10
	ВСЕГО:	14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Договор энергоснабжения.
2. Договор продажи недвижимости.
3. Продажа предприятия.
4. Аренда зданий и сооружений.
5. Аренда предприятий.
6. Финансовая аренда (лизинг).
7. Строительный подряд.
8. Подряд на выполнение проектных и изыскательских работ.
9. Подрядные работы для государственных или муниципальных нужд.
10. Ответственность за нарушение обязательств по перевозке.
11. Ответственность перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира
12. Кредитный договор.
13. Финансирование под уступку денежного требования.
14. Банковский счет.
15. Расчеты по инкассо.
16. Расчеты чеками.
17. Специальные виды хранения.
18. Сострахование.
19. Перестрахование.
20. Взаимное страхование.
21. Обязательное государственное страхование.
22. Доверительное управление имуществом по основаниям, предусмотренным законом.
23. Возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина.
24. Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ или услуг.
25. Компенсация морального вреда.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составление глоссария по предложенной теме.
2. Составление структурно-логической схемы по предложенной теме.
3. Подготовка презентации по теме.
4. Коспектирование.
5. Реферат.

Примерная тематика рефератов

1. Купля-продажа.
2. Аренда.
3. Подряд.
4. Выполнение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ.
5. Возмездное оказание услуг
6. Перевозка.

7. Транспортная экспедиция.
8. Заем и кредит.
9. Банковский вклад.
10. Расчеты.
11. Хранение.
12. Страхование.
13. Доверительное управление имуществом.
14. Публичный конкурс.
15. Обязательства вследствие причинения вреда.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-6	<p>Основы социального государства - 5 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 2 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе - 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Производственная практика- 6,8 семестр.</p>
ОПК-2	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Маркетинг в сервисе – 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе– 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг– 2 семестр; Современные технологии музейного дела– 1 семестр; Социально-культурная деятельность– 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса– 5,6 семестр; Технологический практикум– 3 семестр; Реклама и связи с общественностью– 7,8 семестр; Психология делового общения– 6 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса– 7</p>

	<p>семестр; Электронная торговля– 7 семестр; Деловой и образовательный туризм– 1 семестр; Имидж в сфере сервиса– 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг– 5 семестр; Технологии и организация развлечений– 8 семестр; Гостиничный бизнес– 8 семестр; Учебная практика– 2,4 семестр; Производственная практика -2,4 семестр; Преддипломная практика– 8 семестр;</p>
ПК-1	<p>Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 5 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе - 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Психология делового общения - 6 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Речевая коммуникация - 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр;.</p>
ПК -2	<p>Основы социального государства - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Экономика - 3 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом -6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса -7 семестр;</p>

	<p>Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр; Производственная практика - 6,8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.</p>
ПК -7	<p>Сервисология - 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.</p>
ПК- 10	<p>Математика - 1,2,4 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 6,5 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр;</p>

	<p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр.</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык- 1,2,3 семестр; Сервисология- 1,2,3 семестр; Сервисная деятельность- 5 семестр; Профессиональная этика и этикет- 3 семестр; Общая психология-1 семестр; Русский язык и культура речи-1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы- 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг-2 семестр; Современные технологии музейного дела- 1 семестр; Социально-культурная деятельность-2 семестр; Реклама и связи с общественностью- 7,8 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе- 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр; Психология делового общения -6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация-4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Деловой и образовательный туризм- 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса-7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг- 5 семестр; Конфликтология- 5 семестр; Стилистика деловой речи- 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг-7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Учебная практика-2,4 семестр; Производственная практика- 8 семестр.</p>
ПК-12	<p>Информатика – 1, 2, 3 семестры; Сервисная деятельность – 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе– 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности– 1-2 семестры; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация- 6 семестр;</p>

	<p>Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры;</p> <p>Статистика в профессиональной деятельности – 5, 6 семестры;</p> <p>Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр;</p> <p>Технологические основы социокультурного сервиса - 5, 6 семестры;</p> <p>Технологический практикум – 3 семестр;</p> <p>Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр;</p> <p>Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр;</p> <p>Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр;</p> <p>Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр;</p> <p>Электронная торговля– 7 семестр;</p> <p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр;</p> <p>Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр;</p> <p>Технологии и организация развлечений - 8 семестр;</p> <p>Гостиничный бизнес– 8 семестр;</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр;</p> <p>Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр;</p> <p>Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр;</p> <p>Преддипломная практика - 8 семестр;</p>
--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-6	<p>Знания: в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> понятийный аппарат базовых сфер социально-культурной деятельности;</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете</i></p>
	<p>Умения: выявлять, получать и формулировать общеправовые знания в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p>	<p><i>умеет</i> выявлять, получать и формулировать актуальную правовую информацию в области социально-культурной деятельности;</p> <p><i>владеет</i> навыком использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности</p>	
	<p>Навыки: использования общеправовых знаний в</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> понятийный аппарат основных сфер социально-культурной деятельности, в том числе деятельности с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p><i>умеет</i> выявлять, получать и формулировать широкий спектр</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на</i></p>

	различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<p>актуальной правовой информации в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p><i>владеет</i> навыком использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>	<i>зачете.</i>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> современные актуальные научными и практические проблемы в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p><i>умеет</i> глубоко анализировать актуальную правовую информацию в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p><i>владеет</i> навыком использования правовых профессиональных научно-исследовательских знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i></p>
ОПК -2	<p><i>Знания</i> основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><i>Умения</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><i>Навыки</i></p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основы и правила разработки технологии процесса сервиса,</p> <p><i>умеет</i> разрабатывать технологии процесса сервиса;</p> <p><i>владеет</i> навыками разработки технологии процесса сервиса.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> основы и правила разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение</i></p>

	практического применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	умеет разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; владеет навыками разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.
		Высокий уровень (отлично): знает закономерности развития системы клиентских отношений, правила разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; умеет использовать закономерности развития системы клиентских отношений разрабатывать технологии процесса сервиса, прогнозировать развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; владеет навыком развития системы клиентских отношений, разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.
ПК -1	Знания понятия контактной зоны предприятия сервиса. Умения организовывать контактную зону предприятия сервиса. Навыки определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает некоторые особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; умеет планировать контактную зону предприятия сервиса; владеет базовым навыком организации работы контактной зоне предприятия сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.
		Продвинутый уровень (хорошо): знает основные виды работ в контактной зоне предприятия сервиса; умеет организовать работу контактной зоны предприятия сервиса; владеет комплексом навыков организации работы в контактной зоне предприятия сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на

			зачете.
		Высокий уровень (отлично): знает комплекс особенностей организации контактной зоны предприятия сервиса; умеет организовать работу контактной зоны предприятия сервиса с использованием современных сервисных технологий; владеет опытом использования комплекса навыков организации работы в контактной зоне предприятия сервиса с использованием современных сервисных технологий.	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.
ПК -2	Знания основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; умеет планировать базовый спектр работ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; владеет базовым навыком планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.
	Умения планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.	Продвинутый уровень (хорошо): знает основные особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; умеет планировать определенный спектр работ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; владеет основным навыком планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.
	Навыки практического применения методов планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса	Высокий уровень (отлично): знает расширенный спектр	Устные ответы на

		<p>особенностей планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p><i>умеет</i> планировать широкий спектр работ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p><i>владеет</i> расширенным спектром навыков практического применения методов планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p><i>семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i></p> <p><i>ответ на зачете.</i></p>
ПК- 7	<p><i>Знания</i> принципов разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основные принципы разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса;</p> <p><i>умеет</i> использовать на практике основные принципы разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса;</p> <p><i>владеет</i> навыком использования на практике основных принципов разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i></p>
	<p><i>Умения</i> предоставлять услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><i>Навыки</i> разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> принципы разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p><i>умеет</i> предоставлять услуги, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p><i>владеет</i> навыком разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>

	и	информационных коммуникационных технологий.	потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	
			Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр принципов и правил разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; <i>умеет</i> разрабатывать программы и проекты предоставления услуг, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; <i>владеет</i> навыком разработки проектов и программ предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i>
ПК - 10		Знания содержания, этапы и процедуры проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> содержание некоторых этапов и процедур проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса. <i>умеет</i> использовать некоторые технологии проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса. <i>владеет</i> навыком использования некоторых технологии проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i>
		Умения использовать технологии проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.		
		Навыки анализа информации для планирования основных показателей деятельности объектов сервиса при проведении экспертизы и диагностики.	Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> содержание базовых этапов и процедур проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <i>умеет</i> использовать базовые технологии проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <i>владеет</i> навыком использования базовыми технологиями проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>

		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> содержание различных этапов и процедур проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <i>умеет</i> использовать различные технологии проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <i>владеет</i> навыком использования различных технологий проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i> <i>ответ на зачете.</i></p>
ПК-11	<p><i>Знания</i> основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><i>Умения</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><i>Навыки</i> работы в контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые особенности работы с потребителем в контактной зоне; <i>умеет</i> планировать базовый спектр работ с потребителем в контактной зоне, консультировать; <i>владеет</i> базовым навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные особенности работы с потребителем в контактной зоне в основных сферах социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности; <i>владеет</i> основным навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> расширенный спектр особенностей работы с потребителем в контактной зоне, в различных сферах социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности в том числе с учетом международного</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание</i></p>

		права; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.	<i>реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i>
ПК - 12	<p><i>Знания</i> основных положений осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p> <p><i>Умения</i> осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p> <p><i>Навыки</i> практического применения методов контроля деятельности сервисного предприятия..</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> некоторые положения осуществления контроля качества процесса сервиса; <i>умеет</i> применять простейшие методы при осуществлении контроля качества процесса сервиса; <i>владеет</i> простейшими методами осуществления контроля качества процесса сервиса.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные положения осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>умеет</i> применять определенные методы при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>владеет</i> определенными методами осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> глубоко и в полной мере важнейшие положения осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>умеет</i> эффективно применять широкий спектр методов при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>владеет</i> широким спектром методов осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i></p>

Перечень вопросов к зачету

1. Договор купли-продажи. Условие договора о товаре. Обязанности продавца по передаче товара. Срок исполнения обязанности передать товар. Момент исполнения обязанности продавца передать товар. Переход риска случайной гибели товара. Обязанность продавца передать товар свободным от прав третьих лиц. Ответственность продавца в случае изъятия товара у покупателя. Обязанности покупателя и продавца в случае предъявления иска об изъятии товара

2. Договор розничной купли-продажи. Форма договора розничной купли-продажи. Публичная оферта товара. Предоставление покупателю информации о товаре. Продажа товара с условием о его принятии покупателем в определенный срок. Продажа товара по образцам и дистанционный способ продажи товара. Продажа товаров с использованием автоматов. Продажа товара с условием о его доставке покупателю. Цена и оплата товара. Договор найма-продажи. Обмен товара. Права покупателя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества. Возмещение разницы в цене при замене товара, уменьшении покупной цены и возврате товара ненадлежащего качества. Ответственность продавца и исполнение обязательства в натуре

3. Поставка товаров. Договор поставки. Урегулирование разногласий при заключении договора поставки. Периоды поставки товаров. Порядок поставки товаров. Доставка товаров. Восполнение недопоставки товаров. Ассортимент товаров при восполнении недопоставки. Принятие товаров покупателем. Ответственное хранение товара, не принятого покупателем. Выборка товаров. Расчеты за поставляемые товары. Тара и упаковка. Последствия поставки товаров ненадлежащего качества. Последствия поставки некомплектных товаров. Права покупателя в случае недопоставки товаров, невыполнения требований об устранении недостатков товаров или о доукомплектовании товаров. Неустойка за недопоставку или просрочку поставки товаров. Погашение однородных обязательств по нескольким договорам поставки. Односторонний отказ от исполнения договора поставки. Исчисление убытков при расторжении договора

4. Поставка товаров для государственных или муниципальных нужд. Государственный или муниципальный контракт на поставку товаров для государственных или муниципальных нужд. Основания заключения государственного или муниципального контракта. Порядок заключения государственного или муниципального контракта. Исполнение государственного или муниципального контракта. Оплата товара по договору поставки товаров для государственных или муниципальных нужд. Отказ государственного или муниципального заказчика от товаров, поставленных по государственному или муниципальному контракту

5. Контрактация. Договор контрактации. Обязанности изготовителя. Обязанности производителя сельскохозяйственной продукции. Ответственность производителя сельскохозяйственной продукции

6. Договор энергоснабжения. Заключение и продление договора энергоснабжения. Количество энергии. Качество энергии. Обязанности покупателя по содержанию и эксплуатации сетей, приборов и оборудования. Оплата энергии. Субабонент. Изменение и расторжение договора энергоснабжения. Ответственность по договору энергоснабжения. Применение правил об энергоснабжении к иным договорам.

7. Договор продажи недвижимости. Форма договора продажи недвижимости. Государственная регистрация перехода права собственности на недвижимость. Права на земельный участок при продаже здания, сооружения или другой находящейся на нем недвижимости. Определение предмета в договоре продажи недвижимости. Цена в договоре продажи недвижимости. Передача недвижимости. Последствия передачи недвижимости ненадлежащего качества. Особенности продажи жилых помещений.

8. Продажа предприятия. Договор продажи предприятия. Форма и государственная регистрация договора продажи предприятия. Удостоверение состава продаваемого предприятия. Права кредиторов при продаже предприятия. Передача предприятия. Переход права собственности на предприятие. Последствия передачи и принятия предприятия с недостатками. Применение к договору продажи предприятия правил о последствиях недействительности сделок и об изменении или о расторжении договора

9. Общие положения об аренде. Договор аренды. Объекты аренды. Арендодатель. Форма и государственная регистрация договора аренды. Срок договора аренды. Предоставление имущества арендатору. Ответственность арендодателя за недостатки сданного в аренду имущества. Права третьих лиц на сдаваемое в аренду имущество. Арендная плата. Пользование арендованным имуществом. Обязанности сторон по содержанию арендованного имущества. Сохранение договора аренды в силе при изменении сторон. Прекращение договора субаренды при досрочном прекращении договора аренды. Досрочное расторжение договора по требованию арендодателя. Досрочное расторжение договора по требованию арендатора. Преимущественное право арендатора на заключение договора аренды на новый срок. Возврат арендованного имущества арендодателю. Улучшения арендованного имущества. Выкуп арендованного имущества. Особенности отдельных видов аренды и аренды отдельных видов имущества.

10. Прокат Договор проката. Срок договора проката. Предоставление имущества арендатору. Устранение недостатков сданного в аренду имущества. Арендная плата по договору проката Пользование арендованным имуществом.

11. Аренда транспортных средств. Аренда транспортного средства с предоставлением услуг по управлению и технической эксплуатации. Договор аренды транспортного средства с экипажем. Форма договора аренды транспортного средства с экипажем. Обязанность арендодателя по содержанию транспортного средства. Обязанности арендодателя по управлению и технической эксплуатации транспортного средства. Обязанность арендатора по оплате расходов, связанных с коммерческой эксплуатацией транспортного средства. Страхование транспортного средства. Договоры с третьими лицами об использовании транспортного средства. Ответственность за вред, причиненный транспортному средству. Ответственность за вред, причиненный транспортным средством. Особенности аренды отдельных видов транспортных средств

12. Аренда транспортного средства без предоставления услуг по управлению и технической эксплуатации. Договор аренды транспортного средства без экипажа. Форма договора аренды транспортного средства без экипажа. Обязанность арендатора по содержанию транспортного средства. Обязанности арендатора по управлению транспортным средством и по его технической эксплуатации. Обязанность арендатора по оплате расходов на содержание транспортного средства. Договоры с третьими лицами об использовании транспортного средства. Ответственность за вред, причиненный транспортным средством. Особенности аренды отдельных видов транспортных средств

13. Аренда зданий и сооружений. Договор аренды здания или сооружения. Форма и государственная регистрация договора аренды здания или сооружения. Права на земельный участок при аренде находящегося на нем здания или сооружения. Сохранение арендатором здания или сооружения права пользования земельным участком при его продаже. Размер арендной платы. Передача здания или сооружения. Аренда предприятий. Договор аренды предприятия. Права кредиторов при аренде предприятия. Форма и государственная регистрация договора аренды предприятия. Передача арендованного предприятия. Пользование имуществом арендованного предприятия. Обязанности арендатора по содержанию предприятия и оплате расходов на его эксплуатацию. Внесение арендатором улучшений в арендованное предприятие. Применение к договору аренды предприятия правил о последствиях недействительности сделок, об изменении и о расторжении договора. Возврат арендованного предприятия

14. Финансовая аренда (лизинг). Договор финансовой аренды. Предмет договора финансовой аренды. Уведомление продавца о сдаче имущества в аренду. Передача арендатору предмета договора финансовой аренды. Переход к арендатору риска случайной гибели или случайной порчи имущества. Ответственность продавца

15. Общие положения о подряде. Договор подряда. Работы, выполняемые по договору подряда. Ответственность подрядчика за несохранность предоставленного заказчиком имущества. Права заказчика во время выполнения работы подрядчиком. Обстоятельства, о которых подрядчик обязан предупредить заказчика. Отказ заказчика от исполнения договора подряда. Содействие заказчика. Неисполнение заказчиком встречных обязанностей по договору подряда. Приемка заказчиком работы, выполненной подрядчиком. Качество работы. Ответственность подрядчика за ненадлежащее качество работы. Сроки обнаружения ненадлежащего качества результата работы. Обязанность подрядчика передать информацию заказчику. Последствия прекращения договора подряда до приемки результата работы.

16. Бытовой подряд. Договор бытового подряда. Гарантии прав заказчика. Предоставление заказчику информации о предлагаемой работе. Выполнение работы из материала подрядчика. Выполнение работы из материала заказчика. Цена и оплата работы. Предупреждение заказчика об условиях использования выполненной работы. Последствия обнаружения недостатков в выполненной работе. Последствия неявки заказчика за получением результата работы. Права заказчика в случае ненадлежащего выполнения или невыполнения работы по договору бытового подряда.

17. Строительный подряд. Договор строительного подряда. Распределение риска между сторонами. Страхование объекта строительства. Техническая документация и смета. Внесение изменений в техническую документацию. Обеспечение строительства материалами и оборудованием. Оплата работ. Дополнительные обязанности заказчика по договору строительного подряда. Контроль и надзор заказчика за выполнением работ по договору строительного подряда. Участие инженера (инженерной организации) в осуществлении прав и выполнении обязанностей заказчика. Сотрудничество сторон в договоре строительного подряда. Обязанности подрядчика по охране окружающей среды и обеспечению безопасности строительных работ. Последствия консервации строительства. Сдача и приемка работ. Ответственность подрядчика за качество работ. Гарантии качества в договоре строительного подряда. Сроки обнаружения ненадлежащего качества строительных работ. Устранение недостатков за счет заказчика.

18. Договоры на выполнение научно-исследовательских работ, опытно-конструкторских и технологических работ. Выполнение работ. Конфиденциальность сведений, составляющих предмет договора. Права сторон на результаты работ. Обязанности исполнителя. Обязанности заказчика.

19. Исполнение договора возмездного оказания услуг. Оплата услуг. Односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг. Последствия невозможности достижения результатов научно-исследовательских работ. Последствия невозможности продолжения опытно-конструкторских и технологических работ

20. Ответственность исполнителя за нарушение договора. Правовое регулирование договоров на выполнение научно-исследовательских работ, опытно-конструкторских и технологических работ

21. Перевозка. Общие положения о перевозке. Договор перевозки груза. Договор перевозки пассажира. Договор фрахтования. Прямое смешанное сообщение. Перевозка транспортом общего пользования. Провозная плата. Подача транспортных средств, погрузка и выгрузка груза. Сроки доставки груза, пассажира и багажа. Ответственность за нарушение обязательств по перевозке. Ответственность перевозчика за неподачу транспортных средств и отправителя за неиспользование поданных транспортных средств. Ответственность перевозчика за задержку отправления пассажира.

Ответственность перевозчика за утрату, недостачу и повреждение (порчу) груза или багажа. Претензии и иски по перевозкам грузов. Договоры об организации перевозок. Договоры между транспортными организациями. Ответственность перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира

22. Кредит. Кредитный договор. Форма кредитного договора. Отказ от предоставления или получения кредита. Товарный и коммерческий кредит. Финансирование под уступку денежного требования. Договор финансирования под уступку денежного требования. Финансовый агент. Денежное требование, уступаемое в целях получения финансирования. Ответственность клиента перед финансовым агентом. Недействительность запрета уступки денежного требования. Последующая уступка денежного требования. Исполнение денежного требования должником финансовому агенту. Права финансового агента на суммы, полученные от должника. Встречные требования должника. Возврат должнику сумм, полученных финансовым агентом.

23. Договор транспортной экспедиции. Форма договора транспортной экспедиции³. Ответственность экспедитора по договору транспортной экспедиции. Документы и другая информация, предоставляемые экспедитору. Исполнение обязанностей экспедитора третьим лицом. Односторонний отказ от исполнения договора транспортной экспедиции

24. Договор банковского вклада. Право на привлечение денежных средств во вклады. Форма договора банковского вклада. Виды вкладов. Проценты на вклад. Порядок начисления процентов на вклад и их выплаты. Обеспечение возврата вклада. Внесение третьими лицами денежных средств на счет вкладчика. Вклады в пользу третьих лиц. Сберегательная книжка. Сберегательный (депозитный) сертификат.

25. Общие положения о расчетах. Наличные и безналичные расчеты. Формы безналичных расчетов. Расчеты платежными поручениями. Общие положения о расчетах платежными поручениями. Условия исполнения банком платежного поручения. Исполнение поручения. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение поручения

26. Общие положения о хранении. Договор хранения. Форма договора хранения. Исполнение обязанности принять вещь на хранение. Срок хранения. Обязанность хранителя обеспечить сохранность вещи. Пользование вещью, переданной на хранение. Изменение условий хранения. Передача вещи на хранение третьему лицу. Вознаграждение за хранение. Возмещение расходов на хранение. Обязанность поклажедателя взять вещь обратно. Обязанность хранителя возвратить вещь. Основания ответственности хранителя. Возмещение убытков, причиненных хранителю. Прекращение хранения по требованию поклажедателя.

27. Добровольное и обязательное страхование. Интересы, страхование которых не допускается. Договор имущественного страхования. Страхование имущества. Страхование ответственности за причинение вреда. Страхование ответственности по договору. Страхование предпринимательского риска. Договор личного страхования. Обязательное страхование. Осуществление обязательного страхования. Последствия нарушения правил об обязательном страховании

28. Договор доверительного управления имуществом. Объект доверительного управления. Учредитель управления. Доверительный управляющий. Существенные условия договора доверительного управления имуществом. Форма договора доверительного управления имуществом.

29. Публичный конкурс. Обязательства вследствие причинения вреда. Организация публичного конкурса. Изменение условий и отмена публичного конкурса. Решение о выплате награды. Использование произведений науки, литературы и искусства, удостоенных награды. Возврат участникам публичного конкурса представленных работ.

30. Обязательства вследствие причинения вреда. Общие положения о возмещении вреда. Общие основания ответственности за причинение вреда.

Ответственность юридического лица или гражданина за вред, причиненный его работником. Возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина. Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ или услуг. Компенсация морального вреда.. Обязательства вследствие неосновательного обогащения.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачете

1. Навык использования знаний в сфере договорных и гарантийных обязательств при предоставлении услуг на предприятиях сервиса.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Брагинский М.И. Договорное право. Книга третья. Договоры о выполнении работ и оказании услуг [Электронный ресурс]/ Брагинский М.И., Витрянский В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Статут, 2011.— 1056 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29314>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2. Дерюгин Д.В. Все формы договоров для граждан [Электронный ресурс]/ Дерюгин Д.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2011.— 146 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1654>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

3. Суняев Ю.В. Договоры в коммерческой деятельности [Электронный ресурс]/ Суняев Ю.В., Фомина Ю.В., Гуляева И.Н.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009.— 278 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1663>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Корнийчук Г.А. Договоры аренды, найма и лизинга [Электронный ресурс]/ Корнийчук Г.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1662>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Корнийчук Г.А. Договоры подряда [Электронный ресурс]: образцы, рекомендации, комментарии/ Корнийчук Г.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альфа-Пресс, 2008.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1664>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

3. Корнийчук Г.А. Сборник хозяйственных договоров [Электронный ресурс]: практический комментарий и рекомендации/ Корнийчук Г.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Юстицинформ, 2005.— 599 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1720>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

4. Груздев В.В. Возникновение договорного обязательства по российскому гражданскому праву [Электронный ресурс]: монография/ Груздев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Волтерс Клувер, 2010.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16774>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

5. Слыщенко В.А. Договор купли-продажи и переход права собственности [Электронный ресурс]: сравнительно-правовое исследование/ Слыщенко В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Статут, 2011.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29161>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. ЭБС «IPRbooks» // <http://www.iprbookshop.ru/33651>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, нормативными материалами, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами из Интернета, а также проработка конспектов лекций;

- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций, олимпиад;
- написание докладов, рефератов, курсовых и дипломных работ, составление графиков, таблиц, схем;
- тестовый самоконтроль текущих знаний;
- подготовка к зачетам и зачетам непосредственно перед ними.

Подготовка к лекционным, семинарским и практическим занятиям включает в себя доработку конспекта лекции, ознакомление с рекомендованной преподавателем юридической литературой, отработку вопросов, рекомендованных кафедрой к рассмотрению на семинарском или практическом занятии, подготовку реферативного или фиксированного доклада.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности, в том числе: лекций, практических занятий и самостоятельной работы студентов.

При изучении курса рекомендуется следующая последовательность обучения: вначале студентам необходимо ознакомиться с рабочей программой курса и методическими указаниями по его изучению; проработать учебный материал по учебникам и лекциям, затем следует обратиться к дополнительной юридической литературе и нормативным актам. Обязательным условием закрепления и углубления

знаний является участие студентов в семинарах, подготовка контрольной работы, докладов, написание реферата, а также самостоятельное решение задач и тестов, приведенных как в сборниках, так и учебно-методических комплексах.

Знакомство с изучаемой дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта.

При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая вам понять глубинные процессы развития государства и права, политико-правовой мысли как в истории, так и в настоящее время. Несмотря на наличие разных видов лекций, можно дать несколько общих советов по их конспектированию и дальнейшей работе с записями.

1. При написании конспекта необходимо максимально использовать «зрительную» память, чтобы конспект легко воспринимался зрительно. Рекомендуется выделять заголовки, отделять друг от друга вопросы, подчеркивать термины и определения.

2. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

3. Целесообразно не записывать каждое слово лектора, а вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать, используя сокращения.

4. Можно создать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

5. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

6. Необходимо прочитать лекцию перед семинарским занятием по соответствующей теме.

Семинар – один из основных видов учебных практических занятий, состоящий в обсуждении студентами предложенной заранее темы, а также сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований.

Преимущества семинара как формы обучения состоят в следующем:

- на семинаре студенты учатся выступать, дискутировать, обсуждать, аргументировать, убеждать, что особенно важно для будущих экономистов и управленцев;

- имеется возможность не просто слушать, но и говорить, что способствует усвоению материала, при этом студенты учатся оперировать необходимой в будущей работе терминологией;

- при подготовке к семинару студентам нередко удается найти исключительно интересные и познавательные сюжеты, что расширяет кругозор всей группы;

- развивается логическое мышление, способность анализировать, сопоставлять, делать выводы.

На практике существуют 3 основных вида семинаров:

- а) обычные, или систематические, предназначенные для изучения курса в целом;

- б) тематические, обычно применяемые для углубленного изучения основных или наиболее важных тем курса;

- в) спецсеминары исследовательского характера с независимой от лекций тематикой.

При подготовке к семинару основная задача – найти ответы на поставленные вопросы, поэтому лучше законспектировать найденный материал.

Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности семинара как вида занятия, для подготовки к нему студентам также необходимо:

- внимательно прочитать конспект лекции по данной тематике;

- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;

- проработать дополнительную литературу и источники;

- решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Специфика изучаемых на кафедре дисциплин такова, что организуется работа с нормативно-правовой базой. При анализе источников, главная задача – наиболее полно и точно восстановить исследуемый период принятия нормативных актов, учитывая, являются ли они действующими в настоящий момент (не утратили силу).

Анализируя статьи одних нормативных актов, сопоставляя их с другими, необходимо сделать вывод о высшей юридической силе одних по сравнению с другими.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, в соответствии с темами лекций и семинарских занятий. Рекомендуется чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

Желательно прочитать материал несколько раз. При первом ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном прочтении целесообразно акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. При этом рекомендуется законспектировать неясные вопросы, чтобы задать их преподавателю.

При работе с учебником можно составить несколько десятков сложных тестовых заданий, предложив их однокурсникам. Для закрепления материала можно попытаться объяснить какой-либо вопрос одному из однокурсников или провести дискуссию в группе на предмет одной из изучаемых тем.

Существенную роль в структуре самостоятельной работы студентов играют такие важные

направления деятельности преподавателя, как:

- текущие консультации и контроль за освоением студентами теоретического содержания дисциплины (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом);

- проверка преподавателем письменной работы (реферата) и организация ее защиты студентом;

- текущий контроль со стороны преподавателя за освоением учебного материала студентами, изучающими дисциплину по индивидуальному плану и др.

Без такого тесного взаимодействия преподавателя и студента утрачивается цель и смысл учения, снижается его результат.

Для лучшего усвоения материала по изучаемому курсу студентам предлагаются тесты разной сложности. В обучающих тестах для правильного ответа на вопрос необходимо детально проработать соответствующий раздел учебника.

При работе с контрольными тестами следует учесть, что в гуманитарной области тест может показать усвоение лишь части материала (только фактов, дат, имен и т.п.), а способность мыслить, анализировать, доказывать, оперировать юридической терминологией остается за его пределами. Поэтому выполнение теста на «отлично» не гарантирует такую же оценку на устном зачете или зачете.

Применение тестовой системы позволяет значительно увеличить объем самостоятельно изучаемого материала. Кроме этого, применение тестовой системы контроля знаний позволяет определять степень освоенности той или иной темы сразу после её прохождения. Вследствие этого повышаются успеваемость и результаты зачетов.

Контроль за результатами работы осуществляется в виде ответов на вопросы для самоконтроля. Если в процессе самостоятельной работы возникают затруднения (непонимание отдельных положений дисциплины, трудности в решении задач и др.), студенту следует обратиться за консультацией на кафедру или к преподавателю, ведущему занятия в соответствующей группе. Основные формы контроля знаний по окончании курса или его раздела – это коллоквиум, защита курсовых работ и зачет.

Коллоквиум – это вид занятия, на котором обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и другие работы обучающихся. Коллоквиум показывает степень готовности студента к зачету или зачету, которые могут быть зачтены уже по результатам коллоквиума.

Зачет – это форма проверки выполнения студентами знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях, в процессе учебной и производственной практики.

Методические указания по подготовке к зачету

Зачет – важный этап в учебном процессе, имеющий целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач. Как подготовка к зачету, так и сам зачет – форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к зачету для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Как подготовиться к зачету

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для зачета необходимо следующее: вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте зачетационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на зачете. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать зачет успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе – они обычно содержат основные результаты и составят основу для зачетационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к зачету.

Преподаватели хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше, то Вы должны сдать зачет. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать зачет

На зачете Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно, Вы будете ощущать некоторую обеспокоенность, так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

- ⇒ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;
- ⇒ тщательно прочтите вопросы, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу зачета;
- ⇒ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать дальше;
- ⇒ решите, как Вы распределите Ваше время;
- ⇒ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что маловероятно, что в ответе потребуется написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на зачете;
- ⇒ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;
- ⇒ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие ответы;
- ⇒ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;
- ⇒ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;
- ⇒ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи зачета;
- ⇒ пишите разборчиво;
- ⇒ кратко объясняйте теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;
- ⇒ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится зачет.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на зачете.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на зачете, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать зачет позже.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат – это изложение сущности какого-либо вопроса. Подготовка к реферату требует глубокого знания методологических и научно-практических аспектов изучаемой проблемы и вопроса, умение обстоятельно их анализировать.

В реферате студент должен раскрыть содержание конкретной темы на основе изучения монографий, учебников и учебных пособий, статистических материалов, периодической печати и др.

План реферата должен составляться после выбора темы, изучения литературы. В него рекомендуется включать не более трех-четырех наиболее важных вопросов, раскрывающих содержание темы.

На индивидуальную работу студентов вынесены темы наиболее доступные для самостоятельной проработки. Формой отчета являются наличие текста реферата, оформленного соответственно правилам; собеседование или защита реферата (доклад).

Содержание реферата предполагает наличие сведений не только теоретического характера, но и их интерпретацию с точки зрения теории и методики избранного вида спорта.

Большое значение имеет правильное оформление реферата

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Содержание реферата, соответственно плану.
4. Список используемой литературы.
5. Приложение (если необходимо).

Требования к оформлению и содержанию реферата:

Оформление и форма подачи реферата:

1. Объем реферата должен составлять 12-15 печатных листов.
2. Реферат должен быть в специальной файловой папке.
3. Обязательно – дублирование текста на дискете или диске.

Компьютерная распечатка работы выглядит следующим образом:

- текст работы печатается в программе «Microsoft Word»;
- шрифтом «Times New Roman»;
- размер шрифта- 14;
- интервал 1,5 с соблюдением размера полей: сверху, внизу, справа, слева –2 см;
- при наборе таблиц размер шрифта меняется на 12;
- в шрифте «Courier New» размер шрифта – 12, в таблице – 10.
- текст выравнивается по ширине; название глав и заголовков – по середине;
- название глав и заголовков в тексте выделяются жирным шрифтом и должны соответствовать содержанию работы;
- насыщенность букв и знаков в строке должна быть ровной и однотипной, с автоматическим переносом слов;
- частично напечатанных отдельных букв, цифр и слов, вписанных от руки, не допускается;
- все страницы текста, включая страницы с рисунками и таблицами, имеют сквозную нумерацию;
- номер страницы печатается посередине сверху (или в правом верхнем углу) без дополнительных обозначений (скобок, тире).

Титульный лист – начальный лист, который не нумеруется, но считается первой страницей.

Название министерства, учебного учреждения – все слова печатаются большими буквами, жирным шрифтом, по ширине листа, размер шрифта 14, без общепринятых сокращений.

Название кафедры, на которой выполнена работа, печатается по центру, с большой буквы, размер шрифта 14, без сокращений.

Название работы – большими буквами, курсивом, по центру, размер шрифта от 14 до 18.

В нижнем правом углу печатаются данные исполнителя работы и руководителя с указанием его должности и научных регалий.

Внизу титульного листа – название города и год выполнения работы – печатается с большой буквы, размер шрифта 14, по центру.

Весь табличный материал – идет по тексту. Слово «Таблица» печатается в правом верхнем углу самого объекта, ниже по центру – название таблицы – шрифт 14 (ж), ниже сама таблица – шрифт в таблице 12, таблица выравнивается по центру страницы.

Графики, схемы, диаграммы и рисунки выносятся в ПРИЛОЖЕНИЕ без нумерации. Оно располагается после списка литературы и оформляется в книжном или альбомном формате. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» печатается в правом верхнем углу с порядковым номером, шрифт 14 (ж); название объекта – по середине, шрифт 14 (ж); в схемах, рисунках, диаграммах – шрифт зависит от объема изображаемого объекта, но должен быть не менее 8 и не более 14.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Мультимедийные средства:

- проектор;
- ноутбуки.

2. Учебные презентации по темам лекций.

3. На семинарских занятиях широко используется справочная информационная система КонсультантПлюс, поэтому такие занятия часто проходят в аудиториях оборудованных компьютерами.

3.50. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ **«Конфликтология»** основной образовательной программы направления подготовки 43.03.01 «Сервис» *по профилю подготовки - социально-культурный сервис*

Форма обучения – очная

Автор – разработчик: Таран Ирина Ивановна, кандидат психологических наук, доцент

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК-4; ПК-9; ПК-11.

Знаний:	о способах работы в команде, толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	ОК – 4
	об основных психологических особенностях потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК – 9
	об особенностях работы в контактной зоне с потребителем	ПК -11
Умений	работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК – 4
	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК – 9
	работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать виды, формы и объём процесса сервиса	ПК -11
Навыков/опыта	работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	ОК – 4
	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК – 9
	работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования видов, форм и объёма процесса сервиса	ПК -11

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана образовательной программы (дисциплина по выбору). В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе (5 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: *общая психология, профессиональная этика и этикет, культурология; поведение потребителей в сфере услуг; традиции и обычаи народов мира; сервисология; социально-культурная деятельность.*

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>			
			<i>1</i>	<i>..</i>	<i>..</i>	<i>5</i>
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		68				68
<i>В том числе:</i>						
<i>Лекции</i>		26				26
<i>Семинары</i>		42				42
<i>Практические занятия</i>						
<i>Лабораторные работы</i>						
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>						
<i>Самостоятельная работа студента</i>		76				76
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	144				144
	<i>зачетные единицы</i>	4				4

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПО КУРСАМ ОБУЧЕНИЯ

№ курса	Название разделов и тем курса	Всего часов	Аудиторные занятия		Сам. работа
			Лекции	Групповые занятия	
5 семестр					
РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ					
третий	Тема 1.1. Введение в предмет конфликтологии.	10	2	2	6
РАЗДЕЛ 2. ОСНОВЫ ТЕОРИИ КОНФЛИКТОВ					
Третий	Тема 2.1. Общее представление и характеристика конфликта.	14	4	4	6
Третий	Тема 2.2. Структура конфликта.	12	2	4	6
Третий	Тема 2.3. Динамика конфликта.	12	2	4	6
Третий	Тема 2.4. Общая характеристика основных видов конфликта.	14	4	4	6
Третий	Тема 2.5. Особенности конфликтов в сфере сервиса и туризма.	12	2	4	6

РАЗДЕЛ 3. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ					
Третий	Тема 3.1. Конфликтологическая компетентность специалиста в области сервиса и туризма.	12	2	4	6
Третий	Тема 3.2. Основы предупреждения и разрешения конфликтов.	12	2	4	6
Третий	Тема 3.3. Управление конфликтами.	20	2	6	12
Третий	Тема 3.4. Переговоры как способ разрешения конфликтов.	8	2	2	4
Третий	Тема 3.5. Особенности управления конфликтами в сервисе и туризме.	12	2	4	6
Итого:		144	26	42	76

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Когда начала складываться конфликтология как отдельная отрасль научных исследований?
2. Назовите известных учёных, занимавшихся разработкой теории конфликтов.
3. Изложите сущность концепции позитивно-функционального конфликта Л.Козера.
4. Какие принципы заложены в основу конфликтной модели общества Р.Дарендорфа?
5. Охарактеризуйте «общую теорию конфликта» К.Боулдинга. В чём её отличие от других концепций конфликта?
6. Какие основные черты свойственны конфликту?
7. Дайте определение конфликта.
8. Перечислите основные функции конфликта.
9. Назовите основные признаки, типы и виды, по которым группируются конфликты.
10. Назовите основные методы диагностики конфликтов.
11. Назовите основные причины конфликтов в организациях.
12. Укажите отличие структурной и процессуальной моделей описания конфликтов.
13. Дайте определение конфликтной ситуации и основных её элементов.
14. Что такое инцидент?
15. Сформулируйте необходимые условия возникновения конфликта.
16. Назовите этапы и фазы конфликтной ситуации.
17. Какие методы наиболее широко применяются для профилактики конфликтов в организациях?
18. Дайте характеристику основных стратегий поведения человека в конфликте.
19. В чём заключается значение сетки (модели) Томаса-Киллмена для классификации стилей поведения в конфликте?
20. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:
 - стратегию сопротивления;
 - стратегию компромисса;
 - стратегию уступки;
 - стратегию сотрудничества;
 - стратегию ухода.
- Назовите основные виды конфликтов?
21. Перечислите основные особенности внутриличностных конфликтов.
22. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
23. Какие отличительные особенности имеют межличностные конфликты?
24. Назовите основные сферы проявления межличностных конфликтов.
25. Какие факторы способствуют проявлению межгрупповых конфликтов?
26. В чём заключаются особенности конфликтов в сфере сервиса и туризма?

27. Сформулируйте факторы, приводящие к негативным последствиям разрешения конфликтов.

28. Охарактеризуйте основные методы управления конфликтами.

29. Виды конфликтов в сервисе и туризме.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Подобрать пословицы и поговорки, в которых говорится о конфликтах и отношении к ним.

2. Провести анализ конкретного конфликта по плану: описание ситуации, структура, причины, динамика, разрешение, последствия, другие способы разрешения, возможности профилактики.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компет енции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК - 4	<p>Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Культурология – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Креативный менеджмент – 7 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Имидж в сфере сервиса – 7 семестр; Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр; Традиции и обычаи народов России – 2 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Краеведение – 1 семестр; Учебная практика- 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр.</p>
ПК – 9	<p>Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Общая психология – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Учебная практика- 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр;</p>

ПК - 11	<p>Иностранный язык - 2,3 семестр; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Общая психология – 1 семестр; Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно – спортивных услуг – 7 семестр; Технология и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Учебная практика- 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр.</p>
---------	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК - 4	<p><i>Знаний</i> о способах работы в команде, толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> <p><i>Умений</i> работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические,</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает: некоторые правила сотрудничества с участниками</p>	<p><i>устный опрос;</i> <i>оценка демонстрации студентом практического</i></p>

	<p>конфессиональные и культурные различия <i>Навыков/ опыта</i> работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>	<p>сервисной деятельности; <i>умеет применять</i> некоторые способы управления своим поведением и поведением оппонента в конфликте <i>владеет опытом</i> действовать в простых конфликтных ситуациях.</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает:</i> основные правила сотрудничества с участниками сервисной деятельности; <i>умеет применять</i> основные способы и средства управления своим поведением и поведением оппонента в конфликте <i>владеет опытом</i> действовать в разнообразных конфликтных ситуациях.</p> <p>Высокий уровень (отлично): <i>знает:</i> комплекс правил и способов сотрудничества с участниками сервисной деятельности с учётом знаний из смежных дисциплин; <i>умеет применять</i> комплекс способов и средств управления своим поведением и поведением оппонента в конфликте <i>владеет опытом</i> действовать в сложных конфликтных</p>	<p><i>навыка;</i> <i>зачёт</i></p>
--	--	--	---

		ситуациях, находить конструктивное решение проблемы.	
ПК - 9	<p><i>Знаний</i> об основных психологических особенностях потребителя в процессе сервисной деятельности</p> <p><i>Умений</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p> <p><i>Навыков/ опыта</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает:</i> некоторые психологические особенности предконфликтного состояния потребителя <i>умеет:</i> выделять и учитывать некоторые психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности <i>владеет опытом:</i> выделять и учитывать некоторые психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает:</i> основные психологические особенности предконфликтного состояния потребителя <i>умеет:</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности <i>владеет опытом:</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p><i>устный опрос;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>зачёт</i></p>

		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает:</i> комплекс психологических особенностей предконфликтного состояния потребителя, в том числе с учётом знаний из смежных дисциплин <i>умеет</i> выделять и учитывать психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, в том числе с учётом знаний из смежных дисциплин <i>владеет опытом:</i> выделять и учитывать психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности с учётом знаний из смежных дисциплин</p>	
ПК - 11	<p><i>Знаний</i> об особенностях работы в контактной зоне с потребителем <i>Умений</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать и согласовывать виды, формы и объём процесса сервиса <i>Навыков/ опыта</i> работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает:</i> некоторые причины конфликтов и способы их предупреждения; <i>умеет:</i> использовать некоторые бесконфликтные способы работы с потребителем в контактной зоне; <i>владеет:</i> опытом использования некоторых бесконфликтных способов работы с потребителем в контактной зоне;</p>	<p><i>устный опрос; демонстрация умений; зачёт</i></p>

		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает:</i> основные причины конфликтов и способы их предупреждения; <i>умеет:</i> использовать комплекс бесконфликтных способов работы с потребителем в контактной зоне; <i>владеет:</i> опытом использования основных бесконфликтных способов работы с потребителем в контактной зоне;</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает:</i> комплекс причин конфликтов и способов их предупреждения; <i>умеет:</i> использовать комплекс бесконфликтных способов работы с потребителем в контактной зоне, в том числе с учётом знаний из смежных дисциплин; <i>владеет:</i> опытом использования комплексом бесконфликтных способов работы с потребителем в контактной зоне, в том числе и из смежных дисциплин.</p>	

Вопросы к зачёту (5 семестр)

1. Эволюция научных взглядов на конфликт.
2. Современные концепции конфликта.
3. Конфликт: определение понятия, отличительные особенности.
4. Функции конфликта.
5. Классификация конфликтов. Виды конфликтов в туризме.
6. Объективные и организационно-управленческие причины конфликтов.
7. Социально-психологические и личностные причины конфликтов.
8. Объективная структура конфликта.

9. Мотивы конфликтующих сторон и стратегии конфликтного поведения.
10. Тактики конфликтного поведения.
11. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Искажение конфликтной ситуации.
12. Процессуальная структура (динамика) конфликта: фазы и этапы.
13. Внутриличностные конфликты: понятие, виды, причины, последствия.
14. Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
15. Межличностные конфликты: определение, отличительные особенности, виды.
16. Общая характеристика, механизмы возникновения и виды межгрупповых конфликтов.
17. Функции, виды, причины, особенности динамики конфликтов с туристами.
18. Методы исследования и диагностики конфликтов. Диагностирование конфликтности.
19. Конфликтологическая культура бакалавра сервиса.
20. Конфликтологическая компетентность, конфликтологическая готовность бакалавра сервиса.
21. Прогнозирование конфликтов: общая характеристика, методы.
22. Профилактика конфликтов: общая характеристика, направления профилактики конфликтов.
23. Технологии предупреждения конфликтов.
24. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Формы завершения конфликта.
25. Модели поведения и типы конфликтных личностей.
26. Особенности общения с конфликтными личностями.
27. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противодействия.
28. Технология управления процессом протекания конфликта.
29. Методы управления конфликтами.
30. Базовые элементы переговорного процесса. Тактические приемы в переговорном процессе.
31. Посредничество в переговорном процессе.
32. Методы преодоления конфликтов с туристами.
33. Тактики поведения в конфликтах с туристами.
34. Повышение культуры обслуживания как фактор снижения конфликтных ситуаций.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Определить причины конкретного конфликта (пример ситуаций на карточках).
2. Определить вид конфликта по описанию.
3. Определить возможные приёмы разрешения конкретной конфликтной ситуации.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2013. - 512 с.
2. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб.: ПИТЕР, 2009. - 304с.
3. Дмитриев, А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2012. - 336 с.
4. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2009. - 384с.

5. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: учебник / М.Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К, 2013. - 324 с.
6. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты : учеб. для студ. вузов / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 287с.
7. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 301 с.
8. Конфликтология. Социальные конфликты/ Учебник для студентов вузов - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.- 287 с. Режим доступа: <http://www.iqlib.ru>
9. Светлов, В.А. Конфликтология: учеб. пособие / В.А. Светлов, А.С. Семенов. - СПб.: ПИТЕР, 2011. - 352 с.
10. Цыбульская, М.В. Конфликтология/ М.В. Цыбульская, О.З. Муштук, А.Ю. Деев, О.С. Которова. - М.: Изд-во МФПА, 2011. - 320 с.
11. Цыбульская, М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие/ М.В. Цыбульская. - М.: Изд. центр ЕАОИ, 2009. - 312 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Белинская, А.Б. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие./ А.Б. Белинская, И.К. Дашков. - М., 2009. - 220с.
2. Конфликтология. Социальные конфликты/ Учебник для студентов вузов - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.- 287 с. Режим доступа: <http://www.iqlib.ru>
3. Психология конфликта. От теории к практике./ Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.- 183 с. Режим доступа: <http://www.iqlib.ru>
4. Лукин, Ю.Ф. Управление конфликтами: учебник для вузов. / Ю.Ф. Лукин. - М: Академический проект «Трикста», 2007. - 799 с.
5. Мокшанцев, Р.И. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие./ Р.И. Мокшанцев. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 314с.
6. Психология конфликта. От теории к практике./ Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.- 183 с. Режим доступа: <http://www.iqlib.ru>
7. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие для студентов вузов./ Е.Г. Сорокина. - М.: Академия, 2009. - 208 с.
8. Шейнов, В.Н. Управление конфликтами: теория и практика./ В.Н. Шейнов. - Минск: Харвест, 2009. - 912 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

<http://conflictmanagement.ru/moskovskoe-obshchestvo-professionalnyih-konfliktologov> - сайт Московского общества профессиональных конфликтологов;
<http://kpfu.ru/pervaya-vserossijskaya-shkola-konfliktologov-75559.html> - сайт всероссийской школы конфликтологов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Базовые знания по предмету излагаются в учебниках и учебных пособиях, представленных в списке основной литературы. Особое внимание должно уделяться освоению базовых понятий и терминов, составляющих основу для успешного формирования профессионального мышления студента.

Активная самостоятельная работа студентов направлена на поиск учебной информации, представленной в периодических изданиях, сборниках материалов научно-практических конференций, конгрессов, симпозиумов, в Интернете, самостоятельное составление учебно-методической документации, подготовку к учебной практике.

Оценка эффективности проделанной самостоятельной работы наилучшим образом проверяется в ходе семинарских занятий.

Внедрение в образовательный процесс электронных информационно-образовательных ресурсов будет способствовать развитию поисковой, научно-исследовательской деятельности обучающихся, повышению познавательного и профессионального интереса.

Исключительное внимание при изучении дисциплины в соответствии с компетентностно-ориентированным учебным планом должно уделяться формированию компетенций, подлежащих освоению в рамках данного предмета. По каждой из них в обобщенном виде определен перечень необходимых знаний, умений и навыков/опыта, уровни их освоения, учебных заданий, рефератов, виды текущей и промежуточной аттестации. Поскольку изучаемая дисциплина не является изолированной, теснейшим образом связана с другими учебными предметами и практиками, то степень сформированности компетенций в рамках данного предмета является важнейшим условием качественного освоения программы магистратуры а в целом.

Итоговый контроль освоения дисциплины проводится в форме устного зачёта по завершению шестого семестра. Допуском к зачёту служат выполненные задания, предусмотренные программой обучения, и установленный вузом процент обязательного посещения занятий от общего объема аудиторной работы. Оценка по предмету устанавливается в зависимости от уровня освоения дисциплины: пороговый уровень – «удовлетворительно»; продвинутый уровень – «хорошо»; высокий уровень – «отлично».

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

- для проведения лекционных и семинарских занятий - специально оборудованная учебная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком.
- для проведения семинарских занятий: методики диагностики «Тактика поведения в конфликте», методика Дж. Г. Скотт «Оценка стратегий поведения в конфликте», методика Розенцвейга.

3.50. (а) РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Стилистика деловой речи» образовательной программы направления подготовки 43.03.01 «Сервис» *по профилю подготовки - социально-культурный сервис*

Форма обучения – очная

Автор – разработчик: Таран Ирина Ивановна, кандидат психологических наук, доцент

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК-3; ПК-9; ПК-11.

Знаний:	особенностей коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК – 3
	об основных психологических особенностях потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК – 9
	об особенностях работы в контактной зоне с потребителем	ПК -11
Умений	использовать коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК – 3
	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК – 9
	работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать виды, формы и объём процесса сервиса	ПК -11
Навыков/опыта	коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК – 3
	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК – 9
	работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования видов, форм и объёма процесса сервиса	ПК -11

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы (альтернатива). В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе (5 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: *общая психология, профессиональная этика и этикет, культурология; поведение потребителей в сфере услуг; традиции и обычаи народов мира; сервисология; социально-культурная деятельность.*

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>			
			<i>1</i>	<i>..</i>	<i>..</i>	<i>5</i>
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		68				68
<i>В том числе:</i>						
<i>Лекции</i>		26				26
<i>Семинары</i>		42				42
<i>Практические занятия</i>						
<i>Лабораторные работы</i>						
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>						
<i>Самостоятельная работа студента</i>		76				76
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	144				144
	<i>зачетные единицы</i>	4				4

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПО КУРСАМ ОБУЧЕНИЯ

№	Название разделов и тем курса	Всего часов	Аудиторные занятия		Сам. работа
			Лекции	Групповые занятия	
5 семестр					
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ СТИЛИСТИКИ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ					
1.	Тема 1.1. Современная теоретическая концепция культуры речи.	8	2	2	4
2.	Тема 1.2. Нормативный аспект культуры речи.	6	2	4	4
3.	Тема 1.3. Акцентологические и орфоэпические нормы русского языка.	8	2	2	4
4.	Тема 1.4. Лексические средства языка.	6	2	4	4
5.	Тема 1.5. Стилистическая	10	2	2	6

	дифференциация языка.				
6.	Тема 1.6. Грамматические средства языка. Морфологические нормы.	8	2	2	4
7.	Тема 1.7. Синтаксические нормы русского языка.	10	2	2	6
8.	Тема 1.8. Социально-функциональная стратификация языка. Понятие функционального стиля.	10	2	2	6
РАЗДЕЛ 2. СТИЛИСТИКА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ					
9.	Тема 2.1. Культура научной и профессиональной речи. Стили языка.	12	2	4	6
10.	Тема 2.2. Культура разговорной речи. Условия успешного общения и причины коммуникативных неудач.	16	2	6	8
РАЗДЕЛ 3. ЭТИКА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ					
11.	Тема 3.1. Этический аспект культуры речи. Речевой этикет.	14	2	4	8
12.	Тема 3.2. Основы ораторского мастерства	14	2	4	8
13.	Тема 3.3. Культура дискусивно-полемиической речи.	14	2	4	8
Итого:		144	26	42	76

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Что такое «функциональный стиль»?
2. За счет чего создается единство стиля?
3. Чем отличается один стиль от другого?
4. Благодаря чему все стили объединяются в единую языковую систему?
5. Какие функциональные стили выделяются в современном русском литературном языке?
6. В какой сфере общественной деятельности функционирует официально-деловой стиль?
7. Каких речевых жанрах воплощается официально-деловой стиль?
8. В какой форме речи реализуется официально-деловой стиль?
9. Каковы общие экстралингвистические особенности официально-делового стиля?
10. Что такое ораторское искусство?
11. В чем своеобразие судебного ораторского искусства?

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Написать реферат по одной из предложенных тем.
2. Подготовить доклад для сообщения на занятии.
3. Написать рассказ на свободную тему.

Темы рефератов

1. Искусство ведения спора и переговоров.
2. Культура устной и письменной речи.
4. Теоретические модели анализа дискуссий.
5. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
6. Критика и ее роль в деловом общении. Этические аспекты критики.
7. Социальная коммуникация и язык.

8. Риторика и культура речи.
9. Стилистика и культура речи.
10. Коммуникативные качества речи. Точность речи.
11. Коммуникативные качества речи. Логичность речи.
12. Коммуникативные качества речи. Чистота речи.
13. Суггестивная функция языка в рекламных текстах.
14. Современная теория дискурса и принципы дискурсивного анализа.
15. Спорные вопросы классификации стилей.
16. Специфика современного газетного дискурса.
17. Роль невербальных компонентов в речевом общении.
18. Новые тенденции в практике русского делового письма.
19. Культура дискусивно-полемиической речи. Виды споров, приемы и уловки в споре.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК - 3	Иностранный язык – 1,2,3 семестры; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Иностранный язык (профессиональный) – 4 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр; Традиции и обычаи народов России – 2 семестр; Производственная практика – 6,8 семестры; Учебная практика – 2,4 семестры.
ПК – 9	Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Общая психология – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Учебная практика- 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр;
ПК - 11	Иностранный язык - 2,3 семестр; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр;

	<p>Общая психология – 1 семестр; Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно – спортивных услуг – 7 семестр; Технология и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Учебная практика- 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр.</p>
--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК - 3	<p><i>Знаний</i> особенностей коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p><i>Умений</i> использовать коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p><i>Навыков/ опыта</i> коммуникации в</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает:</i> некоторые особенности коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p>	<p><i>устный опрос; оценка демонстраций студентом практического навыка; зачёт</i></p>

	<p>устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p><i>умеет применять</i> некоторые стилистические ресурсы языка в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p><i>владеет</i> незначительным опытом коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного взаимодействия.</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает:</i> основные особенности коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; <i>умеет</i> применять основные стилистические ресурсы языка в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия <i>владеет</i> значительным опытом коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного взаимодействия</p>	
--	--	--	--

		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает:</i> комплекс особенностей коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; <i>умеет</i> применять многообразие стилистических ресурсов языка в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия <i>владеет</i> значительным опытом коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, в том числе и в реальных условиях сервисной деятельности</p>	
ПК - 9	<p><i>Знаний</i> об основных психологических особенностях потребителя в процессе сервисной деятельности <i>Умений</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности <i>Навыков/ опыта</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает:</i> некоторые психологические особенности потребителя как субъекта общения <i>умеет:</i> выделять и учитывать некоторые психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности <i>владеет опытом:</i> выделять и учитывать некоторые психологические</p>	<p><i>устный опрос;</i> <i>письменная контрольная работа;</i> <i>зачёт</i></p>

		<p>особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает:</i> основные психологические особенности потребителя как субъекта общения <i>умеет:</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности <i>владеет опытом:</i> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает:</i> комплекс психологических особенностей потребителя как субъекта общения, в том числе с учётом знаний из смежных дисциплин <i>умеет</i> выделять и учитывать психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, в том числе с учётом знаний из смежных дисциплин <i>владеет опытом:</i> выделять и учитывать психологические особенности потребителя в процессе сервисной</p>	

		деятельности с учётом знаний из смежных дисциплин	
ПК - 11	<p><i>Знаний</i> об особенностях работы в контактной зоне с потребителем</p> <p><i>Умений</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать и согласовывать виды, формы и объём процесса сервиса</p> <p><i>Навыков/ опыта</i> работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает:</i> некоторые качества «хорошей» речи, лексические и синтаксические нормы делового общения; <i>умеет:</i> использовать некоторые языковые средства общения с потребителем в контактной зоне; <i>владеет:</i> опытом использования некоторых языковых средств общения с потребителем в контактной зоне.</p>	устный опрос; демонстрация умений; зачёт
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает:</i> основные качества «хорошей» речи, лексические и синтаксические нормы делового общения; <i>умеет:</i> использовать основные языковые средства общения с потребителем в контактной зоне; <i>владеет:</i> опытом использования основных языковых средств общения с потребителем в контактной зоне.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает:</i> комплекс качеств «хорошей» речи, лексические и синтаксические нормы делового общения; <i>умеет:</i> использовать комплекс языковых средств общения с</p>	

		потребителем в контактной зоне, в том числе с учётом знаний из смежных дисциплин; <i>владеет:</i> опытом использования многообразия языковых средств общения с потребителем в контактной зоне, в том числе и из смежных дисциплин.	
--	--	---	--

Вопросы к зачёту (5 семестр)

1. Специфика культуры речи как научной дисциплины, ее предмет и задачи.
2. Основные аспекты культуры речи (нормативный, коммуникативный, этический).
3. Понятие о коммуникативных качествах речи (правильность, точность, логичность, чистота, выразительность, богатство, уместность).
4. Стилистика и культура речи.
5. Норма как центральная категория культуры речи. Основные типы норм речевой коммуникации: системно-структурные (языковые), коммуникативные, стилистические и этические.
6. Специфика стилистической нормы. Нормы письменной и устной речи.
7. Особенности русского литературного произношения. Стили произношения (высокий, нейтральный, разговорный).
8. Орфоэпическая норма и участки ее колебания. Причины отступления от нормы.
9. Специфика русского ударения и его функции. Акцентологическая норма и основные тенденции ее изменения в разных частях речи.
10. Смысловая точность речи, речевые ошибки, вызванные неточным выбором слова.
11. Понятие лексической сочетаемости и случаи её нарушения. Нарушение лексической сочетаемости как ошибка и как стилистический прием.
12. Речевая недостаточность и речевая избыточность. Повторение слов как речевая ошибка.
13. Функционально-стилевая и эмоционально-экспрессивная окраска слов, их соотношение.
14. Использование лексики ограниченной сферы употребления: диалектизм, жаргонизмов, профессионализмов. Активная и пассивная лексика.
15. Типичные ошибки в употреблении архаизмов, историзмов и новых слов.
16. Стилистическая функция лексики пассивного запаса.
17. Иноязычная лексика в современном русском языке. Ошибки в употреблении заимствований.
18. Понятие морфологической нормы, причины её нарушения.
19. Использование различных типов простого предложения в устной и письменной речи. Актуальное членение предложения.
20. Прямой и обратный порядок слов. Функции порядка слов в предложении.
21. Варианты грамматической координации форм подлежащего и сказуемого. Согласование определений и приложений.

22. Варианты форм управления: управление предложное и беспредложное. Устранение ошибок в выборе форм управления.
23. Типичные ошибки в построении сложных предложений.
24. Язык и его социально-функциональные варианты. Система стилей современного русского литературного языка.
25. Условия функционирования, подстили (собственно научный, научно-информативный, научно-справочный, учебно-научный, научно-популярный), жанры научного стиля.
26. Стилиевые черты и основные стилеобразующие факторы научной речи: доминирующая языковая функция, основная форма реализации, типичный вид речи, преобладающий способ общения, тон речи.
27. Языковые особенности научного стиля: лексико-фразеологическое своеобразие, общенаучная и узкоспециальная терминологическая лексика; грамматическое своеобразие языка науки: словообразование, морфология и синтаксис.
28. Лингвистические особенности разговорной речи: фонетические, морфологические, лексические и синтаксические. Условия успешного общения и причины коммуникативных неудач.
29. Основные жанры речевого общения: беседа, разговор, спор, рассказ, письмо, записка.
30. Понятие о речевом этикете. Устойчивые формулы общения
31. Функции речевого этикета. Речевой этикет в деловом общении. Речевой этикет и национальная культура.
32. Понятие об ораторском искусстве. Роды и виды ораторской речи.
33. Структура ораторской речи. Риторические законы.
34. Подготовка публичного выступления: выбор темы, основные приемы поиска материала.
35. Техники эффективного выступления (нейтрализации замечаний, ускорения принятия решений).
36. Спор как форма организации человеческого общения. Виды споров.
37. Формально-логические законы, соблюдение которых необходимо для правильной организации спора. Доводы в споре.
38. Допустимые и недопустимые уловки ведения спора.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

1. Определить ошибки в сложных предложениях (задание на карточках).
2. Определить речевые ошибки.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Воитеева, Т.М. Русский язык и культура речи: учеб. пособие для студ. Учреждений высш. Проф. Образования/ Т.М. Воитеева, Е.С. Антонова. – М.: Академия, 2012. – 400с.
2. Котюрова, М.П. Стилистика научной речи: учеб. пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования/ М.П. Котюрова. – М.: Академия, 2010. – 240с.
3. Лыткина О.И. Практическая стилистика русского языка. Учебное пособие./ О.И. Лыткина, Л.В. Селезнева, Е.Ю. Скорородова. - Москва: Флинта, 2009.- 208 с. Режим доступа: <http://www.iqlib.ru>
4. Русский язык и культура речи: учебник / ред. О.Я. Гойхман. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 240 с.
5. Солганик, Г.Я. Стилистика современного русского языка и культура речи: учеб. пособие для студ. филол. фак. и фак. журналистики высш. Учеб. заведений/ Г.Я. Солганик, Т.С. Дроняева. – 4-е изд., испр. – М.: Академия, 2007. – 256с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Мандель, Б.Р. Русский язык и культура речи: история, теория и практика: учеб. пособие/ Б.Р. мандель. – М.: Вузовский учебник, 2009. – 267с.
2. Покровская, Е.А. Бизнес-коммуникации: учеб. пособие / Е.А. Покровская, И.Б. Лобанов. – М.; Ростов н/Д: Дашков и К; Наука-Пресс, 2007. - 286 с.
3. Трофимова О.В. Основы делового письма. Учебное пособие/ О.В. Трофимова, Е.В. купчик. – М.: Флинта, 2010. – 304с. Режим доступа: <http://www.iqlib.ru>

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.gramota.ru/> - Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех;
2. <http://www.slovari.ru/start.aspx?s=0&p=3050> – Словари, справочные и грамматическ материалы русского языка;
3. <http://www.orator.ru/rass13.html> - ораторское искусство и мастерство общения.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Базовые знания по предмету излагаются в учебниках и учебных пособиях, представленных в списке основной литературы. Особое внимание должно уделяться освоению базовых понятий и терминов, составляющих основу для успешного формирования профессионального мышления студента.

Активная самостоятельная работа студентов направлена на поиск учебной информации, представленной в периодических изданиях, сборниках материалов научно-практических конференций, конгрессов, симпозиумов, в Интернете, самостоятельное составление учебно-методической документации, подготовку к учебной практике.

Оценка эффективности проделанной самостоятельной работы наилучшим образом проверяется в ходе семинарских занятий.

Внедрение в образовательный процесс электронных информационно-образовательных ресурсов будет способствовать развитию поисковой, научно-исследовательской деятельности обучающихся, повышению познавательного и профессионального интереса.

Исключительное внимание при изучении дисциплины в соответствии с компетентностно-ориентированным учебным планом должно уделяться формированию компетенций, подлежащих освоению в рамках данного предмета. По каждой из них в обобщенном виде определен перечень необходимых знаний, умений и навыков/опыта, уровни их освоения, учебных заданий, рефератов, виды текущей и промежуточной аттестации. Поскольку изучаемая дисциплина не является изолированной, теснейшим образом связана с другими учебными предметами и практиками, то степень сформированности компетенций в рамках данного предмета является важнейшим условием качественного освоения программы бакалавриата.

Итоговый контроль освоения дисциплины проводится в форме устного зачёта по завершению пятого семестра. Допуском к зачёту служат выполненные задания, предусмотренные программой обучения, и установленный вузом процент обязательного посещения занятий от общего объема аудиторной работы. Оценка по предмету устанавливается в зависимости от уровня освоения дисциплины: пороговый уровень – «удовлетворительно»; продвинутый уровень – «хорошо»; высокий уровень – «отлично».

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

для проведения лекционных и семинарских занятий - специально оборудованная учебная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком.

3.51. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Риски и страхование в сервисе»
образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю
подготовки - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Шитова Лилия Шамильевна, доцент кафедры

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>Основных законов и методов экономики при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>основ научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>особенностей работы с потребителем в контактной зоне.</p>	<p>ОК - 2</p> <p>ОК- 6</p> <p>ОК- 8</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-11</p>
Умений:	<p>использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>выявлять, получать и формулировать общеправовые знания в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>применять методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p> <p>организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя;</p> <p>изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>работать с потребителем в контактной зоне, консультировать.</p>	<p>ОК -2</p> <p>ОК- 6</p> <p>ОК- 8</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-11</p>
Навыков и/или опыта деятельности:	<p>владения основами экономических знаний для формирования оценки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг;</p> <p>использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной</p>	<p>ОК - 2</p> <p>ОК- 6</p>

	политики государства, международного и российского права	ОК- 8 ОПК-3 ПК-3 ПК-11
	практического применения методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;	
	использования производственных ресурсов сервисного предприятия;	
	отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	
	согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.	

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе (7 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: Безопасность жизнедеятельности, Здоровьесберегающие технологии в сервисе, Бизнес-планирование в сфере сервиса, Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг сервиса, Экономика.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		54							54	
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		20							20	
<i>Семинары</i>		34							34	
<i>Промежуточная аттестация (зачет, зачет)</i>		зачет							зачет	
Самостоятельная работа студента		54							54	
Общая трудоемкость	часы	108							108	
	зачетные единицы	3							3	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема и раздел	Лекции	Семинары	Самостоятель- ная работа студента	Всего часов
Раздел 1 Риски в сервисе					
	1.1. Классификация и виды рисков. Управление рисками: этапы и методы	2	4	6	12
	1.2 Управление рисками в деятельности предприятия. Место рисков сферы сервиса в общей системе рисков.	2	4	6	12
	1.3. Методы финансирования рисков	2	4	4	10
Раздел 2 Основы страхового дела					
1	2. 1. Экономическая сущность страхования Основные понятия и термины в страховании	2	2	6	10
3	2. 2. Классификация страхования	2	2	6	10
4	2. 3. Юридические основы страховых отношений, складывающихся между спортсменами и страховщиками	2	4	6	12
	2.4. Имущественное страхование. Личное страхование	2	4	4	10
	2. 5. Страхование ответственности	2	4	4	10
Раздел 3. Организация страхового дела.					
	3. 1. Теоретические основы построения страховых тарифов	2	2	4	8
	3.2. Основы перестрахования. Организация страхового дела.	-	2	4	6
	3.3. Маркетинг в страховании.	2	2	4	8
ИТОГО (в часах)		20	34	54	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

1. Управление рисками: методы.
2. Дополнительные риски предприятий сферы сервиса.
3. Покрытие убытка на основе нестрахового пула.
4. Покрытие ущерба за счет передачи ответственности на основе договора.
5. Покрытие убытка на основе поддержки государственных либо муниципальных органов.
6. Экономическая сущность страхования.
7. Основные понятия и термины в страховании.
8. Понятия и термины, выражающие наиболее общие условия страхования.
9. Термины, связанные с процессом формирования страхового фонда.
10. Термины, связанные с расходованием средств страхового фонда.
11. Некоторые международные страховые термины.
12. Классификация страхования.
13. Юридические основы страховых отношений

14. Теоретические основы построения страховых отношений
15. Имущественное страхование. Классификация видов имущества: имущество промышленных предприятий, имущество сельскохозяйственных предприятий,
16. Страхование имущества граждан (строений, домашнего имущества, животных, транспорта).
17. Особенности организации имущественного страхования.
18. Личное страхование. Классификация личного страхования.
19. Договор страхования жизни. Страхование на случай смерти. Смешанное страхование жизни.
20. Страхование от несчастных случаев.
21. Понятие страхования ответственности. Гражданская ответственность. Страхование профессиональной ответственности. Экологическая ответственность.
22. Отдельные виды страхования ответственности.
23. Виды рисков
24. Методы управления рисками.
25. Страхование коммерческих рисков
26. Страхование от убытков вследствие перерывов в производстве. Страхование рисков новой техники и технологии. Страхование биржевых и валютных рисков.
27. Основы перестрахования. Перестрахование. Перестраховщик. Перестрахователь. Перестраховочный брокер. Ретроцессия. Емкость рынка. Стоимость перестрахования. Договор перестрахования. Перераспределение риска.
28. Активное и пассивное перестрахование. Пропорциональное и непропорциональное перестрахование.
29. Организация страхового дела. Общая характеристика страхового рынка.
30. Страхование компании как часть экономической системы
31. Организация работы страховой компании.
32. Страховые агенты и брокеры.
33. Государственное регулирование страхового рынка.
34. Маркетинг страховщика.
35. Сегментация страхового рынка.
36. Моделирование и прогнозирование ситуаций поведения страхователей.
37. Конкуренция и конкурентоспособность страховой компании.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составление глоссария по предложенной теме.
2. Составление структурно-логической схемы по предложенной теме.
3. Подготовка презентации по теме.
4. Коспектирование.
5. Реферат.

Примерная тематика рефератов

1. Виды рисков.
2. Классификация рисков.
3. Классификация страхования
4. Имущественное страхование
5. Личное страхование
6. Страхование от несчастных случаев
7. Договор страхования
8. Отдельные виды страхования ответственности
9. Организация страхового дела.
10. Общая характеристика страхового рынка.
11. Страховые агенты и брокеры
12. Государственное регулирование страхового рынка.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК -2	<p>Математика – 1-4 семестр; Маркетинг в сервисе– 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Экономика – 3 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности– 5-6 семестры; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр; (а) Электронная торговля – 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Риски и страхование в сервисе - 7 семестр; (а) Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; (а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; (а) Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Производственная практика – 6,8 семестры; Преддипломная практика – 8 семестр.</p>
ОК-6	<p>Основы социального государства - 5 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 2 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе - 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса- 7 семестр; Производственная практика- 6,8 семестр;</p>
ОК- 8	<p>Безопасность жизнедеятельности – 5 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр.</p>
ОПК-3	Сервисология – 3 семестр;

	<p>Сервисная деятельность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе – 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр.</p>
ПК- 3	<p>Математика – 1,2,4 семестр; Информатика - 1,2,3 семестр; Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 5,6 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Риски и страхование в сервисе - 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Краеведение - 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Учебная практика - 2,4 семестр;</p>

	Производственная практика – 6,8 семестр.
ПК-11	<p>Иностранный язык – 2,3 семестры; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Общая психология – 1 семестр Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестры; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестры; Производственная практика – 6,8 семестры.</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-2	Знания основных законов и методов экономики при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает основные экономические понятия, законы и методы; умеет использовать базовые экономические знания при решении стандартных задач; владеет навыками решения</p>	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ

	<p>Умения использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>Навыки владения основами экономических знаний для формирования оценки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг.</p>	стандартных экономических задач	на зачете
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные экономические, страховые понятия, законы и методы; <i>умеет</i> использовать базовые положения страхования, и экономических наук при решении профессиональных задач; <i>владеет</i> экономическими знаниями для решения стандартных и прикладных экономических задач.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> важнейшие экономические, страховые понятия, законы и методы; теоретические обобщения, имеющие определяющее значение при оценке эффективности результатов; <i>умеет</i> эффективно использовать теоретический аппарат, изложенный в курсе дисциплины, экономические знания, и методы, основные законы страхования при решении экономических задач; <i>владеет</i> экономическими знаниями, знаниями в области страхования необходимыми для решения экономических задач, при оценке эффективности результатов в различных сферах страхования</p>	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</p>
ОК - 6	<p>Знания: в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>Умения: использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> понятийный аппарат базовых сфер социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> выявлять, получать и формулировать актуальную правовую информацию в области социально-культурной деятельности; <i>владеет</i> навыком использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> понятийный аппарат основных сфер социально-культурной деятельности, в том числе деятельности с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий,</p>

	<p><i>Навыки:</i> использования общеправовых знаний в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p><i>умеет</i> выявлять, получать и формулировать широкий спектр актуальной правовой информации в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; <i>владеет</i> навыком использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>	<p><i>подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Хорошо знаком с современными актуальными научными и практическими проблемами в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; <i>умеет</i> глубоко анализировать актуальную правовую информацию в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; <i>владеет</i> навыком использования правовых профессиональных научно-исследовательских знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i></p>
ОК - 8	<p><i>Знания</i> основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p><i>Умения</i> применять методы защиты производственного</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> некоторые методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; <i>умеет</i> применять некоторые методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете</i></p>

	персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	<i>владеет некоторыми методами применения защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</i>	
	<i>Навыки практического применения методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</i>	Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; <i>умеет</i> применять основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; <i>владеет</i> основными методами применения защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> расширенный спектр методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; <i>умеет</i> применять расширенный спектр методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков применения методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>
ОПК-3	<i>Знания</i> требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные требования к организации процесса сервиса; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете</i>
	<i>Умения</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и	Продвинутый уровень (хорошо):	<i>Устные и</i>

	средства с учетом требований потребителя.	знает требования к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.
	Навыки использования производственных ресурсов сервисного предприятия.	умеет организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; владеет навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	
		Высокий уровень (отлично): знает требования к организации процесса сервиса на различных уровнях с учетом контингента потребителя, принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; умеет организовывать процесс сервиса, с учетом требования на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализовывать принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; владеет навыками организации процесса сервиса на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализации принципов выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.
ПК -3	Знания основ научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает основы научно-технической информации в сервисной деятельности; умеет применять основную научно-техническую информацию в сервисной деятельности; владеет основными навыками применения научно-технической информации в сервисной деятельности.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете
	Умения применять научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.	Продвинутый уровень (хорошо): знает комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности;	Устные и письменные ответы на семинарских

	<p><i>Навыки</i> опыта применения научно-технической информации в сервисной деятельности.</p>	<p>умеет применять комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном опыте в сервисной деятельности; <i>владеет</i> необходимым комплексом научно-технической информации, комплексом информации о отечественном опыте в сервисной деятельности.</p>	<p>занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности; <i>умеет</i> применять комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности; <i>владеет</i> необходимым комплексом научно-технической информации, комплексом информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности.</p>	<p>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</p>
ПК-11	<p><i>Знания</i> основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><i>Умения</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><i>Навыки</i> работы в контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые особенности работы с потребителем в контактной зоне; <i>умеет</i> планировать базовый спектр работ с потребителем в контактной зоне, консультировать; <i>владеет</i> базовым навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные особенности работы с потребителем в контактной зоне в основных сферах социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности; <i>владеет</i> основным навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</p>

	<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> расширенный спектр особенностей работы с потребителем в контактной зоне, в различных сферах социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности в том числе с учетом международного права; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i></p>
--	---	---

Перечень вопросов к зачету

1. История управления рисками.
2. Классификация и виды рисков.
3. Управление рисками: этапы и методы.
4. Управление рисками в деятельности предприятия.
5. Место рисков сферы сервиса в общей системе рисков.
6. Методы финансирования рисков.
7. Экономическая сущность страхования
8. Основные понятия и термины в страховании
9. Понятия и термины, выражающие наиболее общие условия страхования.
10. Термины, связанные с процессом формирования страхового фонда.
11. Термины, связанные с расходованием средств страхового фонда.
12. Некоторые международные страховые термины.
13. Классификация страхования
14. Юридические основы страховых отношений
15. Теоретические основы построения страховых отношений.
16. Имущественное страхование. Классификация видов имущества: имущество промышленных предприятий, имущество сельскохозяйственных предприятий,
17. Страхование имущества граждан (строений, домашнего имущества, животных, транспорта).
18. Особенности организации имущественного страхования.
19. Личное страхование. Классификация личного страхования.
20. Договор страхования жизни. Страхование на случай смерти. Смешанное страхование жизни.
21. Страхование от несчастных случаев.
22. Понятие страхования ответственности. Гражданская ответственность. Страхование профессиональной ответственности. Экологическая ответственность.
23. Отдельные виды страхования ответственности.
24. Виды рисков
25. Методы управления рисками.
26. Страхование коммерческих рисков
27. Страхование от убытков вследствие перерывов в производстве. Страхование рисков новой техники и технологии. Страхование биржевых и валютных рисков.

28. Основы перестрахования. Перестрахование. Перестраховщик. Перестрахователь. Перестраховочный брокер. Ретроцессия. Емкость рынка. Стоимость перестрахования. Договор перестрахования. Перераспределение риска.

29. Активное и пассивное перестрахование. Пропорциональное и непропорциональное перестрахование.

30. Организация страхового дела. Общая характеристика страхового рынка.

31. Страхование компании как часть экономической системы

32. Организация работы страховой компании.

33. Страховые агенты и брокеры.

34. Государственное регулирование страхового рынка.

35. Маркетинг страховщика.

36. Сегментация страхового рынка.

37. Моделирование и прогнозирование ситуаций поведения страхователей.

38. Конкуренция и конкурентоспособность страховой компании.

39. Экологическое страхование.

40. Страхование туристической деятельности.

41. Имущественное и личное страхование туриста.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачете

1. Навык использования правовых, экономических знаний в области страхования и управления рисками..

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Кабанцева, Н.Г. Страховое дело : учеб. пособие / Н.Г. Кабанцева. - М. : ФОРУМ, 2012. - 272 с.

2. Балдин К.В. Управление рисками [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Балдин К.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 512 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10513>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Шитова, Л.Ш. Страховое дело в спорте (+электрон. ресурс) : учеб. пособие / Л.Ш. Шитова. - Великие Луки, 2009. - 224 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Титович А.А. Менеджмент риска и страхования [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титович А.А.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2011.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20228>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Попов В.М. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов В.М., Пименова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013.— 46 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44971>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Арямов А.А. Общая теория риска (юридический, экономический и психологический анализ) [Электронный ресурс]: монография/ Арямов А.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский государственный университет правосудия, 2009.— 171 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1774>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Кривошей В.А. Экономические методы оценки рисков торговой организации [Электронный ресурс]: монография/ Кривошей В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8386>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Иванов А.А. Риск-менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Иванов А.А., Олейников С.Я., Бочаров С.А.— Электрон. текстовые данные.— М.:

Евразийский открытый институт, 2011.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10817>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6. Шапкин А.С. Экономические и финансовые риски. Оценка, управление, портфель инвестиций [Электронный ресурс]/ Шапкин А.С., Шапкин В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 544 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11014>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

7. Балдин К.В. Управление рисками в инновационно-инвестиционной деятельности предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Балдин К.В., Передеряев И.И., Голов Р.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 418 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14110>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. ЭБС «IPRbooks» // <http://www.iprbookshop.ru/33651>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, нормативными материалами, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами из Интернета, а также проработка конспектов лекций;
- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций, олимпиад;
- написание докладов, рефератов, курсовых и дипломных работ, составление графиков, таблиц, схем;
- тестовый самоконтроль текущих знаний;
- подготовка к зачетам и зачетам непосредственно перед ними.

Подготовка к лекционным, семинарским и практическим занятиям включает в себя доработку конспекта лекции, ознакомление с рекомендованной преподавателем юридической литературой, отработку вопросов, рекомендованных кафедрой к рассмотрению на семинарском или практическом занятии, подготовку реферативного или фиксированного доклада.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности, в том числе: лекций, практических занятий и самостоятельной работы студентов.

При изучении курса рекомендуется следующая последовательность обучения: вначале студентам необходимо ознакомиться с рабочей программой курса и методическими указаниями по его изучению; проработать учебный материал по учебникам и лекциям, затем следует обратиться к дополнительной юридической литературе и нормативным актам. Обязательным условием закрепления и углубления

знаний является участие студентов в семинарах, подготовка контрольной работы, докладов, написание реферата, а также самостоятельное решение задач и тестов, приведенных как в сборниках, так и учебно-методических комплексах.

Знакомство с изучаемой дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта.

При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая вам понять глубинные процессы развития государства и права, политико-правовой мысли как в истории, так и в настоящее время. Несмотря на наличие разных видов лекций, можно дать несколько общих советов по их конспектированию и дальнейшей работе с записями.

1. При написании конспекта необходимо максимально использовать «зрительную» память, чтобы конспект легко воспринимался зрительно. Рекомендуется выделять заголовки, отделять друг от друга вопросы, подчеркивать термины и определения.

2. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

3. Целесообразно не записывать каждое слово лектора, а вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать, используя сокращения.

4. Можно создать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов.

5. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

6. Необходимо прочитать лекцию перед семинарским занятием по соответствующей теме.

Семинар – один из основных видов учебных практических занятий, состоящий в обсуждении студентами предложенной заранее темы, а также сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований.

Преимущества семинара как формы обучения состоят в следующем:

- на семинаре студенты учатся выступать, дискутировать, обсуждать, аргументировать, убеждать, что особенно важно для будущих экономистов и управленцев;

- имеется возможность не просто слушать, но и говорить, что способствует усвоению материала, при этом студенты учатся оперировать необходимой в будущей работе терминологией;

- при подготовке к семинару студентам нередко удается найти исключительно интересные и познавательные сюжеты, что расширяет кругозор всей группы;

- развивается логическое мышление, способность анализировать, сопоставлять, делать выводы.

На практике существуют 3 основных вида семинаров:

а) обычные, или систематические, предназначенные для изучения курса в целом;

б) тематические, обычно применяемые для углубленного изучения основных или наиболее важных тем курса;

в) спецсеминары исследовательского характера с независимой от лекций тематикой.

При подготовке к семинару основная задача – найти ответы на поставленные вопросы, поэтому лучше законспектировать найденный материал.

Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности семинара как вида занятия, для подготовки к нему студентам также необходимо:

- внимательно прочитать конспект лекции по данной тематике;

- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;

- проработать дополнительную литературу и источники;

- решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Специфика изучаемых на кафедре дисциплин такова, что организуется работа с нормативно-правовой базой. При анализе источников, главная задача – наиболее полно и точно восстановить исследуемый период принятия нормативных актов, учитывая, являются ли они действующими в настоящий момент (не утратили силу).

Анализируя статьи одних нормативных актов, сопоставляя их с другими, необходимо сделать вывод о высшей юридической силе одних по сравнению с другими.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, в соответствии с темами лекций и семинарских занятий. Рекомендуется чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

Желательно прочитать материал несколько раз. При первом ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и

основную мысль автора. При вторичном прочтении целесообразно акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. При этом рекомендуется законспектировать неясные вопросы, чтобы задать их преподавателю.

При работе с учебником можно составить несколько десятков сложных тестовых заданий, предложив их однокурсникам. Для закрепления материала можно попытаться объяснить какой-либо вопрос одному из однокурсников или провести дискуссию в группе на предмет одной из изучаемых тем.

Существенную роль в структуре самостоятельной работы студентов играют такие важные

направления деятельности преподавателя, как:

- текущие консультации и контроль за освоением студентами теоретического содержания дисциплины (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом);
- проверка преподавателем письменной работы (реферата) и организация ее защиты студентом;
- текущий контроль со стороны преподавателя за освоением учебного материала студентами, изучающими дисциплину по индивидуальному плану и др.

Без такого тесного взаимодействия преподавателя и студента утрачивается цель и смысл учения, снижается его результат.

Для лучшего усвоения материала по изучаемому курсу студентам предлагаются тесты разной сложности. В обучающих тестах для правильного ответа на вопрос необходимо детально проработать соответствующий раздел учебника.

При работе с контрольными тестами следует учесть, что в гуманитарной области тест может показать усвоение лишь части материала (только фактов, дат, имен и т.п.), а способность мыслить, анализировать, доказывать, оперировать юридической терминологией остается за его пределами. Поэтому выполнение теста на «отлично» не гарантирует такую же оценку на устном зачете или зачете.

Применение тестовой системы позволяет значительно увеличить объем самостоятельно изучаемого материала. Кроме этого, применение тестовой системы контроля знаний позволяет определять степень освоенности той или иной темы сразу после её прохождения. Вследствие этого повышаются успеваемость и результаты зачетов.

Контроль за результатами работы осуществляется в виде ответов на вопросы для самоконтроля. Если в процессе самостоятельной работы возникают затруднения (непонимание отдельных положений дисциплины, трудности в решении задач и др.), студенту следует обратиться за консультацией на кафедру или к преподавателю, ведущему занятия в соответствующей группе. Основные формы контроля знаний по окончании курса или его раздела – это коллоквиум, защита курсовых работ и зачет.

Коллоквиум – это вид занятия, на котором обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и другие работы обучающихся. Коллоквиум показывает степень готовности студента к зачету или зачету, которые могут быть зачтены уже по результатам коллоквиума.

Зачет – это форма проверки выполнения студентами знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях, в процессе учебной и производственной практики.

Методические указания по подготовке к зачету

Зачет - важный этап в учебном процессе, имеющий целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач. Как подготовка к зачету, так и сам зачет - форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к зачету для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Как подготовиться к зачету

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для зачета необходимо следующее: зачетные вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте зачетационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на зачете. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать зачет успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к зачету.

Преподаватели хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше, то Вы должны сдать зачет. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать зачет

На зачете Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно, Вы будете ощущать некоторую обеспокоенность, так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

⇒ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;

⇒ тщательно прочтите вопросы, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу зачета;

⇒ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать дальше;

⇒ решите, как Вы распределите Ваше время;

⇒ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что маловероятно, что в ответе потребуется написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на зачете;

⇒ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;

⇒ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие

ответы;

⇒ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;

⇒ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;

⇒ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи зачета;

⇒ пишите разборчиво;

⇒ кратко объясняйте теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;

⇒ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится зачет.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на зачете.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на зачете, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать зачет позже.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат – это изложение сущности какого-либо вопроса. Подготовка к реферату требует глубокого знания методологических и научно-практических аспектов изучаемой проблемы и вопроса, умение обстоятельно их анализировать.

В реферате студент должен раскрыть содержание конкретной темы на основе изучения монографий, учебников и учебных пособий, статистических материалов, периодической печати и др.

План реферата должен составляться после выбора темы, изучения литературы. В него рекомендуется включать не более трех-четырех наиболее важных вопросов, раскрывающих содержание темы.

На индивидуальную работу студентов вынесены темы наиболее доступные для самостоятельной проработки. Формой отчета являются наличие текста реферата, оформленного соответственно правилам; собеседование или защита реферата (доклад).

Содержание реферата предполагает наличие сведений не только теоретического характера, но и их интерпретацию с точки зрения теории и методики избранного вида спорта.

Большое значение имеет правильное оформление реферата

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Содержание реферата, соответственно плану.
4. Список используемой литературы.
5. Приложение (если необходимо).

Требования к оформлению и содержанию реферата:

Оформление и форма подачи реферата:

1. Объём реферата должен составлять 12-15 печатных листов.
2. Реферат должен быть в специальной файловой папке.
3. Обязательно – дублирование текста на дискете или диске.

Компьютерная распечатка работы выглядит следующим образом:

- текст работы печатается в программе «Microsoft Word»;
- шрифтом «Times New Roman»;
- размер шрифта- 14;
- интервал 1,5 с соблюдением размера полей: сверху, внизу, справа, слева –2 см;
- при наборе таблиц размер шрифта меняется на 12;
- в шрифте «Courier New» размер шрифта – 12, в таблице – 10.
- текст выравнивается по ширине; название глав и заголовков – по середине;
- название глав и заголовков в тексте выделяются жирным шрифтом и должны соответствовать содержанию работы;
- насыщенность букв и знаков в строке должна быть ровной и однотипной, с автоматическим переносом слов;
- частично напечатанных отдельных букв, цифр и слов, вписанных от руки, не допускается;
- все страницы текста, включая страницы с рисунками и таблицами, имеют сквозную нумерацию;
- номер страницы печатается посередине сверху (или в правом верхнем углу) без дополнительных обозначений (скобок, тире).

Титульный лист – начальный лист, который не нумеруется, но считается первой страницей.

Название министерства, учебного учреждения – все слова печатаются большими буквами, жирным шрифтом, по ширине листа, размер шрифта 14, без общепринятых сокращений.

Название кафедры, на которой выполнена работа, печатается по центру, с большой буквы, размер шрифта 14, без сокращений.

Название работы – большими буквами, курсивом, по центру, размер шрифта от 14 до 18.

В нижнем правом углу печатаются данные исполнителя работы и руководителя с указанием его должности и научных регалий.

Внизу титульного листа – название города и год выполнения работы – печатается с большой буквы, размер шрифта 14, по центру.

Весь табличный материал – идет по тексту. Слово «Таблица» печатается в правом верхнем углу самого объекта, ниже по центру – название таблицы – шрифт 14 (ж), ниже сама таблица – шрифт в таблице 12, таблица выравнивается по центру страницы.

Графики, схемы, диаграммы и рисунки выносятся в ПРИЛОЖЕНИЕ без нумерации. Оно располагается после списка литературы и оформляется в книжном или альбомном формате. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» печатается в правом верхнем углу с порядковым номером, шрифт 14 (ж); название объекта - по середине, шрифт 14 (ж); в схемах, рисунках, диаграммах – шрифт зависит от объема изображаемого объекта, но должен быть не менее 8 и не более 14.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Мультимедийные средства:

- проектор;
- ноутбуки.

2. Учебные презентации по темам лекций.

3. На семинарских занятиях широко используется справочная информационная система КонсультантПлюс, поэтому такие занятия часто проходят в аудиториях оборудованных компьютерами.

3.51. (а). РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Страхование физкультурно-спортивных услуг» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю подготовки - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Шитова Лилия Шамильевна, доцент кафедры

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>Основных законов и методов экономики при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>основ научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>особенностей работы с потребителем в контактной зоне.</p>	<p>ОК - 2</p> <p>ОК- 6</p> <p>ОК- 8</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-11</p>
Умений:	<p>использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>использовать общеправовые знания в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>применять методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p> <p>организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя;</p> <p>изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>работать с потребителем в контактной зоне, консультировать.</p>	<p>ОК -2</p> <p>ОК- 6</p> <p>ОК- 8</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-11</p>
Навыков и/или опыта деятельности:	<p>использования основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p>ОК - 2</p> <p>ОК- 6</p>

	<p>применения методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>организации процесса сервиса, выбора ресурсы и средства с учетом требований потребителя;</p> <p>отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p>ОК- 8</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-11</p>
--	---	--

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе (7 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: Безопасность жизнедеятельности, Здоровьесберегающие технологии в сервисе, Бизнес-планирование в сфере сервиса, Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг сервиса, Экономика.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		54							54	
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		20							20	
<i>Семинары</i>		34							34	
<i>Промежуточная аттестация (зачет, зачет)</i>		зачет							зачет	
Самостоятельная работа студента		54							54	
Общая трудоемкость	часы	108							108	
	зачетные единицы	3							3	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема и раздел	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
Раздел 1 Основы страхового дела					
1	1. 1. Экономическая сущность страхования	2	2	6	10
2	1. 2. Основные понятия и термины в страховании	2	2	6	10
3	1. 3. Классификация страхования	2	2	6	10
4	1. 4. Юридические основы страховых отношений, складывающихся между спортсменами и страховщиками	2	4	6	12
	1.5. Имущественное страхование	2	4	4	10
	1. 6. Личное страхование спортсменов	2	4	4	10
	1. 7. Страхование ответственности	2	4	4	10
Раздел 2. Организация страхового дела.					
	2. 1. Страховые риски	2	4	2	8
	2. 2. Теоретические основы построения страховых тарифов	-	2	4	6
	2. 3. Основы перестрахования	-	2	4	6
	2. 4. Организация страхового дела в спорте.	2	2	4	8
	2. 5. Маркетинг в страховании.	2	2	4	8
ИТОГО (в часах)		20	34	54	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

1. Экономическая сущность страхования

2. Основные понятия и термины в страховании
3. Понятия и термины, выражающие наиболее общие условия страхования.
4. Термины, связанные с процессом формирования страхового фонда.
5. Термины, связанные с расходованием средств страхового фонда.
6. Некоторые международные страховые термины.
7. Классификация страхования
8. Юридические основы страховых отношений
9. Теоретические основы построения страховых отношений
10. Имущественное страхование. Классификация видов имущества: имущество промышленных предприятий, имущество сельскохозяйственных предприятий,
11. Страхование имущества граждан (строений, домашнего имущества, животных, транспорта).
12. Особенности организации имущественного страхования.
13. Личное страхование. Классификация личного страхования.
14. Договор страхования жизни. Страхование на случай смерти. Смешанное страхование жизни.
15. Страхование от несчастных случаев.
16. Понятие страхования ответственности. Гражданская ответственность. Страхование профессиональной ответственности. Экологическая ответственность.
17. Отдельные виды страхования ответственности.
18. Виды рисков
19. Методы управления рисками.
20. Страхование коммерческих рисков
21. Страхование от убытков вследствие перерывов в производстве. Страхование рисков новой техники и технологии. Страхование биржевых и валютных рисков.
22. Основы перестрахования. Перестрахование. Перестраховщик. Перестрахователь. Перестраховочный брокер. Ретроцессия. Емкость рынка. Стоимость перестрахования. Договор перестрахования. Перераспределение риска.
23. Активное и пассивное перестрахование. Пропорциональное и непропорциональное перестрахование.
24. Организация страхового дела. Общая характеристика страхового рынка.
25. Страхование компании как часть экономической системы
26. Организация работы страховой компании.
27. Страховые агенты и брокеры.
28. Государственное регулирование страхового рынка.
29. Маркетинг страховщика.
30. Сегментация страхового рынка.
31. Моделирование и прогнозирование ситуаций поведения страхователей.
32. Конкуренция и конкурентоспособность страховой компании.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составление глоссария по предложенной теме.
2. Составление структурно-логической схемы по предложенной теме.
3. Подготовка презентации по теме.
4. Коспектирование.
5. Реферат.

Примерная тематика рефератов

1. Классификация страхования
2. Имущественное страхование
3. Личное страхование
4. Страхование от несчастных случаев
5. Договор страхования

6. Отдельные виды страхования ответственности
7. Организация страхового дела.
8. Общая характеристика страхового рынка.
9. Страховые агенты и брокеры
10. Государственное регулирование страхового рынка.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Комп етенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК -2	Математика – 1-4 семестр; Маркетинг в сервисе– 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1-2 семестры; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Экономика – 3 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности– 5-6 семестры; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр; (а) Электронная торговля – 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Риски и страхование в сервисе - 7 семестр; (а) Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; (а) Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; (а) Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Производственная практика – 6,8 семестры; Преддипломная практика – 8 семестр.
ОК-6	Основы социального государства - 5 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 2 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе - 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса- 7 семестр; Производственная практика- 6,8 семестр;
ОК- 8	Безопасность жизнедеятельности – 5 семестр;

	<p>Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр.</p>
ОПК-3	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе – 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр;</p>
ПК- 3	<p>Математика – 1,2,4 семестр; Информатика - 1,2,3 семестр; Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 5,6 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Риски и страхование в сервисе - 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр;</p>

	<p>Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Краеведение - 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Учебная практика - 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр.</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык – 2,3 семестры; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Общая психология – 1 семестр Русский язык и культура речи – 1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе – 6,7 семестры; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Стилистика деловой речи – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Учебная практика – 2,4 семестры; Производственная практика – 6,8 семестры.</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-2	Знания основных	Пороговый уровень	Устные и

	законов и методов экономики при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; <i>Умения</i> использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; <i>Навыки</i> использования основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.	(удовлетворительно): <i>знает</i> основные экономические понятия, законы и методы; <i>умеет</i> использовать базовые экономические знания при решении стандартных задач; <i>владеет</i> навыками решения стандартных экономических задач	<i>письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные экономические, страховые понятия, законы и методы; <i>умеет</i> использовать базовые положения страхования, и экономических наук при решении профессиональных задач; <i>владеет</i> экономическими знаниями для решения стандартных и прикладных экономических задач.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> важнейшие экономические, страховые понятия, законы и методы; теоретические обобщения, имеющие определяющее значение при оценке эффективности результатов; <i>умеет</i> эффективно использовать теоретический аппарат, изложенный в курсе дисциплины, экономические знания, и методы, основные законы страхования при решении экономических задач; <i>владеет</i> экономическими знаниями, знаниями в области страхования необходимыми для решения экономических задач, при оценке эффективности результатов в различных сферах страхования	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>
ОК - 6	Знания: в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; <i>Умения:</i> использовать общеправовые знания в различных сферах	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> понятийный аппарат базовых сфер социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> выявлять, получать и формулировать актуальную правовую информацию в области социально-культурной деятельности; <i>владеет</i> навыком использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете.</i>
		Продвинутый уровень (хорошо):	<i>Устные и</i>

	<p>деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p><i>Навыки:</i> использования общеправовых знаний в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p><i>знает</i> понятийный аппарат основных сфер социально-культурной деятельности, в том числе деятельности с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p><i>умеет</i> выявлять, получать и формулировать широкий спектр актуальной правовой информации в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p><i>владеет</i> навыком использования общеправовых знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>	<p><i>письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): Хорошо знаком с современными актуальными научными и практическими проблемами в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p><i>умеет</i> глубоко анализировать актуальную правовую информацию в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p><i>владеет</i> навыком использования правовых профессиональных научно-исследовательских знаний в области социально-культурной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i></p>
ОК - 8	<p><i>Знания</i> основных методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> некоторые методы защиты производственного персонала и населения от возможных</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях,</i></p>

	<p>аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p><i>Умения</i> применять методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p> <p><i>Навыки</i> применения методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</p>	<p>последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p><i>умеет</i> применять некоторые методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p><i>владеет некоторыми</i> методами применения защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</p>	<p><i>выполнение письменных заданий, ответ на зачете</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p><i>умеет</i> применять основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p><i>владеет</i> основными методами применения защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> расширенный спектр методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p><i>умеет</i> применять расширенный спектр методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p><i>владеет</i> расширенным спектром навыков применения методов защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i></p>
ОПК-3	Знания требований к организации процесса сервиса, выбору	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основные требования к</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на</i></p>

	ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	организации процесса сервиса; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса.	<i>семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете</i>
	<i>Умения</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя.	Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>
	<i>Навыки</i> организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса на различных уровнях с учетом контингента потребителя, принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, с учетом требования на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализовывать принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализации принципов выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i>
ПК -3	<i>Знания</i> основ научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основы научно-технической информации в сервисной деятельности; <i>умеет</i> применять основную научно-техническую информацию в сервисной деятельности; <i>владеет</i> основными навыками	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете</i>
	<i>Умения</i> применять научно-техническую		

	информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.	применения научно-технической информации в сервисной деятельности.	
	<i>Навыки</i> применения научно-технической информации в сервисной деятельности.	Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности; <i>умеет</i> применять комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном опыте в сервисной деятельности; <i>владеет</i> необходимым комплексом научно-технической информации, комплексом информации о отечественном опыте в сервисной деятельности.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности; <i>умеет</i> применять комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности; <i>владеет</i> необходимым комплексом научно-технической информации, комплексом информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i>
ПК-11	<i>Знания</i> основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые особенности работы с потребителем в контактной зоне; <i>умеет</i> планировать базовый спектр работ с потребителем в контактной зоне, консультировать; <i>владеет</i> базовым навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на зачете</i>
	<i>Умения</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.	Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные особенности работы с потребителем в контактной зоне в основных сферах социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> планировать определенный	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение</i>
	<i>Навыки</i> работы в		

контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.	спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности; <i>владеет</i> основным навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.	<i>письменных заданий, подготовка доклада, ответ на зачете.</i>
	Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> расширенный спектр особенностей работы с потребителем в контактной зоне, в различных сферах социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности в том числе с учетом международного права; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на зачете.</i>

Перечень вопросов к зачету

1. Экономическая сущность страхования
2. Основные понятия и термины в страховании
3. Понятия и термины, выражающие наиболее общие условия страхования.
4. Термины, связанные с процессом формирования страхового фонда.
5. Термины, связанные с расходованием средств страхового фонда.
6. Некоторые международные страховые термины.
7. Классификация страхования
8. Юридические основы страховых отношений
9. Теоретические основы построения страховых отношений.
10. Имущественное страхование. Классификация видов имущества: имущество промышленных предприятий, имущество сельскохозяйственных предприятий,
11. Страхование имущества граждан (строений, домашнего имущества, животных, транспорта).
12. Особенности организации имущественного страхования.
13. Личное страхование. Классификация личного страхования.
14. Договор страхования жизни. Страхование на случай смерти. Смешанное страхование жизни.
15. Страхование от несчастных случаев.
16. Понятие страхования ответственности. Гражданская ответственность. Страхование профессиональной ответственности. Экологическая ответственность.
17. Отдельные виды страхования ответственности.
18. Виды рисков
19. Методы управления рисками.
20. Страхование коммерческих рисков
21. Страхование от убытков вследствие перерывов в производстве. Страхование рисков новой техники и технологии. Страхование биржевых и валютных рисков.

22. Основы перестрахования. Перестрахование. Перестраховщик. Перестрахователь. Перестраховочный брокер. Ретроцессия. Емкость рынка. Стоимость перестрахования. Договор перестрахования. Перераспределение риска.

23. Активное и пассивное перестрахование. Пропорциональное и непропорциональное перестрахование.

24. Организация страхового дела. Общая характеристика страхового рынка.

25. Страхование компании как часть экономической системы

26. Организация работы страховой компании.

27. Страховые агенты и брокеры.

28. Государственное регулирование страхового рынка.

29. Маркетинг страховщика.

30. Сегментация страхового рынка.

31. Моделирование и прогнозирование ситуаций поведения страхователей.

32. Конкуренция и конкурентоспособность страховой компании.

33. Экологическое страхование.

34. Страхование туристической деятельности.

35. Имущественное и личное страхование туриста.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачете

1. Навык использования правовых, экономических знаний в области страхования.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Кабанцева, Н.Г. Страхование : учеб. пособие / Н.Г. Кабанцева. - М. : ФОРУМ, 2012. - 272 с.

2. Шитова, Л.Ш. Страхование в спорте (+электрон. ресурс) : учеб. пособие / Л.Ш. Шитова. - Великие Луки, 2009. - 224 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Титович А.А. Менеджмент риска и страхования [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титович А.А.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2011.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20228>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Попов В.М. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов В.М., Пименова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013.— 46 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44971>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. ЭБС «IPRbooks» // <http://www.iprbookshop.ru/33651>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, нормативными материалами, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами из Интернета, а также проработка конспектов лекций;

- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций, олимпиад;

- написание докладов, рефератов, курсовых и дипломных работ, составление графиков, таблиц, схем;

- тестовый самоконтроль текущих знаний;

- подготовка к зачетам и зачетам непосредственно перед ними.

Подготовка к лекционным, семинарским и практическим занятиям включает в себя доработку конспекта лекции, ознакомление с рекомендованной преподавателем юридической литературой, отработку вопросов, рекомендованных кафедрой к рассмотрению на семинарском или практическом занятии, подготовку реферативного или фиксированного доклада.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности, в том числе: лекций, практических занятий и самостоятельной работы студентов.

При изучении курса рекомендуется следующая последовательность обучения: вначале студентам необходимо ознакомиться с рабочей программой курса и методическими указаниями по его изучению; проработать учебный материал по учебникам и лекциям, затем следует обратиться к дополнительной юридической литературе и нормативным актам. Обязательным условием закрепления и углубления

знаний является участие студентов в семинарах, подготовка контрольной работы, докладов, написание реферата, а также самостоятельное решение задач и тестов, приведенных как в сборниках, так и учебно-методических комплексах.

Знакомство с изучаемой дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта.

При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая вам понять глубинные процессы развития государства и права, политико-правовой мысли как в истории, так и в настоящее время. Несмотря на наличие разных видов лекций, можно дать несколько общих советов по их конспектированию и дальнейшей работе с записями.

1. При написании конспекта необходимо максимально использовать «зрительную» память, чтобы конспект легко воспринимался зрительно. Рекомендуется выделять заголовки, отделять друг от друга вопросы, подчеркивать термины и определения.

2. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

3. Целесообразно не записывать каждое слово лектора, а вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать, используя сокращения.

4. Можно создать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов.

5. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

6. Необходимо прочитать лекцию перед семинарским занятием по соответствующей теме.

Семинар – один из основных видов учебных практических занятий, состоящий в обсуждении студентами предложенной заранее темы, а также сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований.

Преимущества семинара как формы обучения состоят в следующем:

- на семинаре студенты учатся выступать, дискутировать, обсуждать, аргументировать, убеждать, что особенно важно для будущих экономистов и управленцев;

- имеется возможность не просто слушать, но и говорить, что способствует усвоению материала, при этом студенты учатся оперировать необходимой в будущей работе терминологией;

- при подготовке к семинару студентам нередко удается найти исключительно интересные и познавательные сюжеты, что расширяет кругозор всей группы;

- развивается логическое мышление, способность анализировать, сопоставлять, делать выводы.

На практике существуют 3 основных вида семинаров:

а) обычные, или систематические, предназначенные для изучения курса в целом;
 б) тематические, обычно применяемые для углубленного изучения основных или наиболее важных тем курса;

в) спецсеминары исследовательского характера с независимой от лекций тематикой.

При подготовке к семинару основная задача – найти ответы на поставленные вопросы, поэтому лучше законспектировать найденный материал.

Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности семинара как вида занятия, для подготовки к нему студентам также необходимо:

- внимательно прочитать конспект лекции по данной тематике;
- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Специфика изучаемых на кафедре дисциплин такова, что организуется работа с нормативно-правовой базой. При анализе источников, главная задача – наиболее полно и точно восстановить исследуемый период принятия нормативных актов, учитывая, являются ли они действующими в настоящий момент (не утратили силу).

Анализируя статьи одних нормативных актов, сопоставляя их с другими, необходимо сделать вывод о высшей юридической силе одних по сравнению с другими.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, в соответствии с темами лекций и семинарских занятий. Рекомендуются чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

Желательно прочитать материал несколько раз. При первом ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном прочтении целесообразно акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. При этом рекомендуется законспектировать неясные вопросы, чтобы задать их преподавателю.

При работе с учебником можно составить несколько десятков сложных тестовых заданий, предложив их однокурсникам. Для закрепления материала можно попытаться объяснить какой-либо вопрос одному из однокурсников или провести дискуссию в группе на предмет одной из изучаемых тем.

Существенную роль в структуре самостоятельной работы студентов играют такие важные

направления деятельности преподавателя, как:

- текущие консультации и контроль за освоением студентами теоретического содержания дисциплины (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом);
- проверка преподавателем письменной работы (реферата) и организация ее защиты студентом;
- текущий контроль со стороны преподавателя за освоением учебного материала студентами, изучающими дисциплину по индивидуальному плану и др.

Без такого тесного взаимодействия преподавателя и студента утрачивается цель и смысл учения, снижается его результат.

Для лучшего усвоения материала по изучаемому курсу студентам предлагаются тесты разной сложности. В обучающих тестах для правильного ответа на вопрос необходимо детально проработать соответствующий раздел учебника.

При работе с контрольными тестами следует учесть, что в гуманитарной области тест может показать усвоение лишь части материала (только фактов, дат, имен и т.п.), а способность мыслить, анализировать, доказывать, оперировать юридической терминологией остается за его пределами. Поэтому выполнение теста на «отлично» не гарантирует такую же оценку на устном зачете или зачете.

Применение тестовой системы позволяет значительно увеличить объем самостоятельно изучаемого материала. Кроме этого, применение тестовой системы

контроля знаний позволяет определять степень освоенности той или иной темы сразу после её прохождения. Вследствие этого повышаются успеваемость и результаты зачетов.

Контроль за результатами работы осуществляется в виде ответов на вопросы для самоконтроля. Если в процессе самостоятельной работы возникают затруднения (непонимание отдельных положений дисциплины, трудности в решении задач и др.), студенту следует обратиться за консультацией на кафедру или к преподавателю, ведущему занятия в соответствующей группе. Основные формы контроля знаний по окончании курса или его раздела – это коллоквиум, защита курсовых работ и зачет.

Коллоквиум – это вид занятия, на котором обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и другие работы обучающихся. Коллоквиум показывает степень готовности студента к зачету или зачету, которые могут быть зачтены уже по результатам коллоквиума.

Зачет – это форма проверки выполнения студентами знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях, в процессе учебной и производственной практики.

Методические указания по подготовке к зачету

Зачет – важный этап в учебном процессе, имеющий целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач. Как подготовка к зачету, так и сам зачет – форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к зачету для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Как подготовиться к зачету

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для зачета необходимо следующее: зачетные вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте зачетационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на зачете. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать зачет успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе – они обычно содержат основные результаты и составят основу для вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к зачету.

Преподаватели хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше, то Вы должны сдать зачет. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать зачет

На зачете Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно, Вы будете ощущать некоторую обеспокоенность,

так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

- ⇒ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;
- ⇒ тщательно прочтите вопросы, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу зачета;
- ⇒ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать дальше;
- ⇒ решите, как Вы распределите Ваше время;
- ⇒ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что маловероятно, что в ответе потребуется написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на зачете;
- ⇒ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;
- ⇒ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие ответы;
- ⇒ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;
- ⇒ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;
- ⇒ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи зачета;
- ⇒ пишите разборчиво;
- ⇒ кратко объясняйте теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;
- ⇒ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится зачет.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на зачете.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на зачете, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать зачет позже.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат – это изложение сущности какого-либо вопроса. Подготовка к реферату требует глубокого знания методологических и научно-практических аспектов изучаемой проблемы и вопроса, умение обстоятельно их анализировать.

В реферате студент должен раскрыть содержание конкретной темы на основе изучения монографий, учебников и учебных пособий, статистических материалов, периодической печати и др.

План реферата должен составляться после выбора темы, изучения литературы. В него рекомендуется включать не более трех-четырех наиболее важных вопросов, раскрывающих содержание темы.

На индивидуальную работу студентов вынесены темы наиболее доступные для самостоятельной проработки. Формой отчета являются наличие текста реферата, оформленного соответственно правилам; собеседование или защита реферата (доклад).

Содержание реферата предполагает наличие сведений не только теоретического характера, но и их интерпретацию с точки зрения теории и методики избранного вида спорта.

Большое значение имеет правильное оформление реферата

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Содержание реферата, соответственно плану.
4. Список используемой литературы.
5. Приложение (если необходимо).

Требования к оформлению и содержанию реферата:

Оформление и форма подачи реферата:

1. Объем реферата должен составлять 12-15 печатных листов.
2. Реферат должен быть в специальной файловой папке.
3. Обязательно – дублирование текста на дискете или диске.

Компьютерная распечатка работы выглядит следующим образом:

- текст работы печатается в программе «Microsoft Word»;
- шрифтом «Times New Roman»;
- размер шрифта- 14;
- интервал 1,5 с соблюдением размера полей: сверху, внизу, справа, слева –2 см;
- при наборе таблиц размер шрифта меняется на 12;
- в шрифте «Courier New» размер шрифта – 12, в таблице – 10.
- текст выравнивается по ширине; название глав и заголовков – по середине;
- название глав и заголовков в тексте выделяются жирным шрифтом и должны соответствовать содержанию работы;
- насыщенность букв и знаков в строке должна быть ровной и однотипной, с автоматическим переносом слов;
- частично напечатанных отдельных букв, цифр и слов, вписанных от руки, не допускается;
- все страницы текста, включая страницы с рисунками и таблицами, имеют сквозную нумерацию;
- номер страницы печатается посередине сверху (или в правом верхнем углу) без дополнительных обозначений (скобок, тире).

Титульный лист – начальный лист, который не нумеруется, но считается первой страницей.

Название министерства, учебного учреждения – все слова печатаются большими буквами, жирным шрифтом, по ширине листа, размер шрифта 14, без общепринятых сокращений.

Название кафедры, на которой выполнена работа, печатается по центру, с большой буквы, размер шрифта 14, без сокращений.

Название работы – большими буквами, курсивом, по центру, размер шрифта от 14 до 18.

В нижнем правом углу печатаются данные исполнителя работы и руководителя с указанием его должности и научных регалий.

Внизу титульного листа – название города и год выполнения работы – печатается с большой буквы, размер шрифта 14, по центру.

Весь табличный материал – идет по тексту. Слово «Таблица» печатается в правом верхнем углу самого объекта, ниже по центру – название таблицы – шрифт 14 (ж), ниже сама таблица – шрифт в таблице 12, таблица выравнивается по центру страницы.

Графики, схемы, диаграммы и рисунки выносятся в ПРИЛОЖЕНИЕ без нумерации. Оно располагается после списка литературы и оформляется в книжном или альбомном формате. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» печатается в правом верхнем углу с порядковым номером, шрифт 14 (ж); название объекта - по середине, шрифт 14 (ж); в схемах, рисунках, диаграммах – шрифт зависит от объема изображаемого объекта, но должен быть не менее 8 и не более 14.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Мультимедийные средства:

- проектор;
- ноутбуки.

2. Учебные презентации по темам лекций.

3. На семинарских занятиях широко используется справочная информационная система КонсультантПлюс, поэтому такие занятия часто проходят в аудиториях оборудованных компьютерами.

3.52. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Традиции и обычаи народов мира» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Фетисов Николай Викторович старший преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Результаты изучения дисциплины

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Общекультурные компетенции (ОК):

- способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

- Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

- Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4).

Профессиональные компетенции (ПК):

- Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

- Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

- способность актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса (ПК-15).

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний	Содержания таких понятий, как «традиция», «обряды», «обычаи», «культура», «этнос», «этничность».	ОК-1
	Общих закономерностей формирования и развития обычаев и традиций народов мира.	ОК-1
	Семейно-бытовых, национальных, религиозных традиций и обычаев народов мира.	ОК-3
	Этнических, конфессиональных и культурных различий народов мира	ОК-4
	Этнопсихологических характеристик народов мира.	ПК-4
	Этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов мира.	ПК-8
	Этнических спортивных традиций народов мира.	ПК-15
Умений	Анализировать происхождение и содержание традиций и обычаев народов мира	ОК-1
	Видеть генетическую связь современных обычаев и обрядов с традициями прошлого.	ОК-3
	Понимать и анализировать основы этнических, конфессиональных, культурных различий.	ОК-4
	Объяснять глубинные причины и детерминирующие факторы культуры, ценностей, норм поведения.	ПК-4
	Анализировать процессы и тенденции этнокультурной, исторической и религиозной среды народов мира.	ПК-8

	Рассматривать национальные спортивные и олимпийские традиции как органический компонент народной культуры	ПК-15
Навыков	Применения информации о традициях и обычаях народов мира в профессиональной деятельности. Межличностного и межкультурного взаимодействия. Толерантного отношения к традициям и обычаям других народов Применения этнопсихологических характеристик в профессиональной деятельности. Этнокультурной диверсификации сервисной деятельности. Актуализации спортивных и олимпийских традиций для повседневной практики в сфере сервиса.	ОК-1 ОК-3 ОК-4 ПК-4 ПК-8 ПК-15

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на первом курсе (2 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по дисциплине «История».

Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		54		54						
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		26		26						
<i>Семинары</i>										
<i>Практические занятия</i>		28		28						
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		Зач.		Зач.						
Самостоятельная работа студента		54		54						
Общая трудоемкость	часы	108		108						
	зачетные единицы	3		3						

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа
			Лекции	Семинарские занятия	
1.	Тема 1. Классификация	8	2	2	4

	народов мира.				
2.	Тема 2. Культура и этнос	8	2	2	4
3.	Тема 3. Традиция как основная форма передачи социокультурного опыта.	8	2	2	4
4.	Тема 4. Обычаи и обряды брачно-семейного цикла у разных народов	8	2	2	4
5.	Тема 5 Производственная деятельность человека: ее закрепление в обрядах и обычаях	8	2	2	4
6.	Тема 6. Военные обычаи и обряды.	8	2	2	4
7.	Тема 7. Национальные спортивные традиции и обычаи	8	2	2	4
8.	Тема 8 Обычаи и традиции народов Европы.	10	2	2	6
9.	Тема 9. Обычаи и традиции народов Америки.	8	2	2	4
10.	Тема 10. Обычаи и традиции народов арабского Востока	12	2	4	6
11.	Тема 11. Обычаи и традиции народов Азии	8	2	2	4
12.	Тема 12. Народы России: основные этнические, психологические и религиозные обычаи и традиции.	14	4	4	6
	Итого:	108	26	28	54

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Обычаи и традиции западных славян.
2. Обычаи и традиции южных славян.
3. Обычаи и традиции восточных славян.
4. Обычаи и традиции современного украинского народа.
5. Обычаи и традиции современного белорусского народа.
6. Обычаи и традиции народов Сибири современной России.
7. Малые народы современной России.
8. Обычаи и традиции народов Северной Европы.
9. Обычаи и традиции народов Севера современной России.
10. Обычаи и традиции современных народов Дальнего Востока России.
11. Обычаи и традиции народов Северного Кавказа.
12. Обычаи и традиции народов Средней Азии (Узбекистан, Таджикистан, Туркмения, Киргизия).
13. Обычаи и традиции народов Казахстана.

14. Обычаи и традиции народов северной Африки (Алжир, Сирия, Марокко, Тунис).
15. Экваториальная Африка: обычаи и традиции местных народов.
16. Обычаи и традиции народов Латинской Америки.
17. Обычаи и традиции народов Полинезии и Океании.
18. История изучения обычаев и традиций русскими путешественниками.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-1	История – 1 семестр Философия – 3 семестр Основы социального государства – 5 семестр Культурология – 4 семестр Государственная политика и управление в сфере сервиса – 7 семестр История цивилизаций – 2 семестр История физической культуры и спорта Псковского края - 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр Краеведение – 1 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр
ОК-3	Иностранный язык– 1,2, 3 семестр Профессиональная этика и этикет-3 семестр Русский язык и культура речи– 1 семестр Организация персональных продаж в сервисе– 5 семестр Технология организации самостоятельной работы– 4 семестр Современные технологии музейного дела– 1 семестр Социально-культурная деятельность– 2 семестр Психология делового общения– 6 семестр Иностранный язык (профессиональный) – 4 семестр Речевая коммуникация– 4 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Стилистика деловой речи– 5 семестр Традиции и обычаи народов мира– 2 семестр Традиции и обычаи народов России–2 семестр Учебная практика– 2,4 семестр Производственная практика– 6,8 семестр
ОК-4	Психология обслуживания клиентов - 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр Профессиональная этика и этикет – 3 семестр Культурология – 4 семестр Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр Психология делового общения – 6 семестр Речевая коммуникация – 4 семестр Креативный менеджмент – 7 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Имидж в сфере сервиса – 7 семестр Конфликтология – 5 семестр

	<p>Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Гостиничный бизнес – 8 семестр Краеведение – 1 семестр Учебная практика – 2,4 семестры Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-4	<p>Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Методы научных исследований в сфере сервиса - 4 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр; Традиции и обычаи народов России - 2 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Краеведение - 1 семестр; Производственная практика - 6,8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;</p>
ПК-8	<p>История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр Краеведение – 1 семестр Сервисология – 3 семестр Сервисная деятельность – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Маркетинг в сервисе – 4 семестр Культурология – 4 семестр Поведение потребителей в сфере услуг - 2 Современные технологии музейного дела – 1 семестр Социально-культурная деятельность – 2 семестр Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры История цивилизаций – 2 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Краеведение – 1 семестр Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр</p>
ПК-15	<p>Здоровьесберегающие технологии в сервисе – 2 семестр Дисциплины по физической культуре и спорту: Физическая культура (гимнастика) – 2 семестр Современные технологии музейного дела – 1 семестр История цивилизаций – 2 семестр</p>

	<p>Экологический туризм – 1 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Краеведение – 1 семестр Музритмика – 2 семестр Легкая атлетика–4 семестр Лыжный спорт, плавание–6 семестр Спортивные игры–6 семестр Производственная практика – 6,8 семестры История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр</p>
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-1	<p><i>Знание</i> содержания таких понятий, как «традиция», «обряды», «обычаи», «культура», «этнос», «этничность», общих закономерностей формирования и развития обычаев и традиций народов мира.</p> <p><i>Умения</i> анализировать происхождение и содержание традиций и обычаев народов мира</p> <p><i>Навыки</i> применения информации о традициях и обычаях народов мира в профессиональной деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знание</i> некоторых основных понятий дисциплины, поверхностное знание общих принципов формирования и развития обычаев и традиций народов мира. <i>Умение</i> в слабом объеме проводить анализ происхождения и содержания традиций и обычаев народов мира. <i>Владение</i> навыками частичного применения информации о традициях и обычаях народов мира в профессиональной деятельности.</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> содержания большинства понятий дисциплины; уверенное знание факторов и закономерностей формирования обычаев и традиций. <i>Умения</i> анализировать и классифицировать</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.

		<p>традиции и обычаи. <i>Владение навыками</i> устойчивого использования информации о традициях и обычаях народов мира в профессиональной деятельности.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> содержания таких понятий, как «традиция», «обряды», «обычаи», «культура», «этнос», «этничность», общих закономерностей формирования и развития обычаев и традиций народов мира. <i>Умения</i> анализировать факторы, влияющие на происхождение и содержание традиций и обычаев, проводить классификацию традиций и обычаев народов мира. <i>Владение навыками</i> применения информации о традициях и обычаях народов мира в профессиональной деятельности, осознания социальной значимости информации по предмету.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
ОК-3	<p><i>Знание</i> семейно-бытовых, национальных, религиозных традиций и обычаев народов мира</p> <p><i>Умение</i> видеть генетическую связь современных обычаев и обрядов с традициями прошлого.</p> <p><i>Навыки</i> межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знание</i> на слабом уровне классификации традиций и обычаев народов мира. <i>Умения</i> находить в отдельных случаях причинно-следственную связь современных традиций с традициями прошлого. <i>Владение навыками</i> выстраивания поверхностного межличностного взаимодействия, с опорой на имеющиеся знания по предмету.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> основных характеристик семейно-бытовых, национальных, религиозных традиций и обычаев народов <i>Умения</i> выявлять религиозные, природно-климатические, религиозные факторы формирования современных традиций и обычаев. <i>Владение</i> навыками использования знаний предмета для выстраивания межличностной и межкультурной коммуникации.</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
	<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> семейно-бытовых, национальных, религиозных традиций и обычаев народов Европы, Америки, Азии; особенностей Российских традиций и обычаев. <i>Умения</i> объяснять особенности национальных традиций и обычаев с привлечением историко-культурного материала, выявлять религиозные, природно-климатические, религиозные факторы формирования современных традиций <i>Владение</i> навыками межкультурной и межличностной коммуникации с применением глубоких знаний традиций и</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.

		обычаев народов мира.	
ОК-4	<p><i>Знание</i> этнических, конфессиональных и культурных различий народов мира</p> <p><i>Умение</i> понимать и анализировать основы этнических, конфессиональных, культурных различий.</p> <p><i>Навыки</i> толерантного отношения к традициям и обычаям других народов</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знание</i> некоторых видов классификации народов мира; слабое знание конфессиональных и культурных различий народов мира. <i>Умения</i> поверхностно анализировать конфессиональные различия, сравнивать основы монотеистических религий. <i>Владение</i> навыками поверхностного использования этнических, культурных, конфессиональных характеристик в профессиональной деятельности</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> классификации народов мира; содержание понятия «этнос», его исторические формы: племя, народность, нация; сущность этнической и национальной культур; частичное знание конфессиональных особенностей. <i>Умения</i> частично анализировать различия восточной и западной культур, некоторые основы этнических и конфессиональных различий. <i>Владение</i> навыками объективного анализа культурных различий народов мира.</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> классификации народов мира; содержания понятия «этнос», его</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная

		<p>исторических форм: племя, народность, нация; знание сущности теории этноса Л.Н.Гумилева; единства и многообразия культур, типологии культур; основных компонентов культуры: ценностей, норм, обычаев; глубокое знание религиозных характеристик.</p> <p><i>Умения</i> проводить типологию культур, анализировать и понимать сущность этнических и конфессиональных различий.</p> <p><i>Владение</i> навыками толерантного отношения к этническим, культурным, конфессиональным отличиям.</p>	<p>работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
ПК-4	<p><i>Знание</i> этнопсихологических характеристик народов мира.</p> <p><i>Умение</i> объяснять глубинные причины и детерминирующие факторы культуры, ценностей, норм поведения.</p> <p><i>Навыки</i> применения этнопсихологических характеристик в профессиональной деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знание</i> некоторых этнопсихологических характеристик отдельных народов мира.</p> <p><i>Умение</i> частично определять факторы, влияющие на формирование этнопсихологических характеристик отдельных народов.</p> <p><i>Владение</i> навыками частичного использования этнопсихологических характеристик в профессиональной деятельности.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Знание</i> сущности, структуры и своеобразие этнопсихологических феноменов, знание механизмов их функционирования и проявления.</p> <p><i>Умение</i> проводить</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

		<p>сравнительную характеристику этнопсихологических характеристик народов мира.</p> <p><i>Владение</i> навыками уверенного применения национально-психологических характеристик в профессиональной деятельности.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>Знание</i> сущности, структуры и своеобразие этнопсихологических феноменов, знание механизмов их функционирования и проявления на примере различных народов мира, в том числе и народов РФ.</p> <p><i>Умение</i> проводить сравнительную характеристику психологии народов России и остального мира; умение определять факторы, влияющие на формирование этнопсихологических характеристик.</p> <p><i>Владение</i> навыками широкого использования этнопсихологических характеристик в профессиональной деятельности.</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
ПК-8	<p><i>Знание</i> этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов мира.</p> <p><i>Умение</i> анализировать процессы и тенденции этнокультурной, исторической и религиозной среды народов мира.</p> <p>Навыки этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знание</i> некоторых этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов мира</p> <p><i>Умение</i> поверхностно проводить анализ тенденций этнокультурной исторической и религиозной среды народов мира.</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.

		<p><i>Владение навыками минимальной адаптации сервисной деятельности в соответствии знаниям этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов мира.</i></p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание базовых этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов мира.</i> <i>Умение выявлять особенности религиозной, культурной среды народов мира и народов России в частности.</i> <i>Владение навыками совершенствования сервисной деятельности на основе информации в области этнокультурных исторических и религиозных традиций народов мира.</i></p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание особенностей этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов мира, особенностей традиций и обычаев в русской культуре.</i> <i>Умение проводить глубокий анализ процессов и тенденций этнокультурной, исторической и религиозной среды народов мира.</i> <i>Владение навыками этнокультурной диверсификации сервисной деятельности с применением знаний традиций и обычаев народов мира.</i></p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

ПК-15	<p><i>Знание</i> этнических спортивных традиций народов мира.</p> <p><i>Умение</i> рассматривать национальные спортивные и олимпийские традиции как органический компонент народной культуры</p> <p><i>Навыки</i> актуализации спортивных и олимпийских традиций для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знание</i> национальных спортивных традиций отдельных народов мира. <i>Умение</i> в редких случаях обосновывать национальные спортивные и олимпийские традиции влиянием национально-культурного, религиозного факторов. <i>Владение</i> навыками минимальной актуализации спортивных и олимпийских традиций для повседневной практики в сфере сервиса.</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> особенностей спортивных традиций народов Российской Федерации и некоторых народов мира. <i>Умение</i> рассматривать российские спортивные и олимпийские традиции как органический компонент народной культуры. <i>Владение</i> навыками уверенной актуализации спортивных и олимпийских традиций для повседневной практики в сфере сервиса.</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> этнических спортивных традиций народов мира, в том числе глубокое знание особенностей спортивных традиций коренных народов РФ. <i>Умение</i> рассматривать национальные спортивные и олимпийские традиции как органический компонент народной культуры. <i>Владение</i> навыками</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.

		актуализации спортивных и олимпийских традиций для повседневной практики в сфере сервиса.	
--	--	---	--

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие «народ». Коренные народы.
2. Классификации народов мира.
3. Методы исследования обычаев и традиций народов мира.
4. Комплексный характер дисциплины «Обычаи и традиции народов мира».
5. Национальные спортивные традиции и обычаи
6. Военные обычаи и обряды
7. Обычаи и обряды брачно-семейного цикла у разных народов
8. Производственная деятельность человека: ее закрепление в обрядах и обычаях
9. Роль верований и религии в формировании обычаев и традиций этносов.
10. Обычаи и традиции славянских народов.
11. Православные основы обычаев и традиций русского народа.
12. Обычаи и традиции народов Северной Америки (США, Канада).
13. Обычаи и традиции народов Латинской Америки.
14. Обычаи и традиции народов Европы
15. Обычаи и традиции народа современной Греции.
16. Обычаи и традиции народа современной Турции.
17. Современные обычаи и традиции египтян.
18. Современный Кипр: обычаи и традиции.
19. Обычаи и традиции современных англичан.
20. Обычаи и традиции немцев современной Германии.
21. Обычаи и традиции французов современной Франции.
22. Испания и Португалия: современные обычаи и традиции народов.
23. Обычаи и традиции народов Китая.
24. Обычаи и традиции народов Австралии и Океании.
25. Ислам в обычаях и традициях арабских народов.
26. Обычаи и традиции народов Ближнего Востока.
27. Обычаи и традиции народов Азии
28. Малые народы России: обычаи и традиции.
29. Сету – малый этнос Псковской области: обычаи и традиции.
30. Обычаи и традиции народов Сибири и Дальнего Востока современной России.
31. Обычаи и традиции народов Северного Кавказа.
32. Обычаи и традиции украинского народа.
33. Обычаи и традиции белорусского народа.
34. Причины межэтнических конфликтов и пути их разрешения.
35. Влияние процессов глобализации на обычаи и традиции современных народов мира.
36. Место и роль знаний об обычаях и традициях народов мира в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса.

Перечень основной и дополнительной литературы

Рекомендуемая литература (основная)

1. Тавадов Г.Т. Этнология: учебник / Г.Т. Тавадов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2011. - 408 с.
2. Культурология: учеб. для вузов / Г.В. Драч, О.М. Штомпель, Л.А. Штомпель [и др.]. - СПб. : ПИТЕР, 2013. - 384 с. : ил.

3. Культурология : учеб.для бакалавров / ред. Ю.Н. Солонин, М.С. Каган. - М. :Юрайт, 2012. - 566 с.

4. Горлова, И. И. Культурология : учеб.пособие / И.И. Горлова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2012. - 304 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Мошняга, Е. В. Концептуальное пространство межкультурной коммуникации в туризме в условиях глобализации: монография / Е.В. Мошняга. - М. : Советский спорт, 2010. - 218 с.

2. Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация : учеб.пособие / А.П. Садохин. - М. :Альфа-М; ИНФРА-М, 2011. - 288 с.

3. Культурология : учеб.для студ. тех. вузов / Н.Г. Багдасарьян, А.В. Литвинцева, А.П. Назаретян [и др.] ; ред. Н.Г. Багдасарьян. - 6-е изд., испр. и доп. - М. : Высш. школа, 2010. - 638 с.

Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Организации Объединенных Наций. Конвенция «Об охране и поощрении разнообразия форм культурного самовыражения». – [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL:http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/cultural_expression.shtml

2. Постоянный Форум по Вопросам Коренных Народов ООН.– [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL:<http://undesadspd.org/indigenoustru/Home.aspx>

3. Официальный сайт Организации Объединенных Наций. Декларация ООН о правах коренных народов.– [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL:http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/indigenous_rights.shtml

4. Сайт Конституции Российской Федерации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://constitution.garant.ru/>

5. Федеральный Закон от 20.07.2000 N 104-ФЗ (ред. от 28.12.2013) "Об общих принципах организации общин коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации". [Электронный ресурс] Режим доступа: СПС Консультант Плюс.

Методические указания для студентов, обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и семинарские занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

- ✓ Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
- ✓ Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.

Лекции в формате PowerPoint по разделам и темам учебной дисциплины.

3.52. (а) РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Традиции и обычаи народов России» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Фетисов Николай Викторович старший преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Результаты изучения дисциплины

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Общекультурные компетенции (ОК):

- способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

- Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

- Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4).

Профессиональные компетенции (ПК):

- Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

- Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

- способность актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса (ПК-15).

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний	Содержания таких понятий, как «традиция», «обряды», «обычаи», «культура», «этнос», «этничность».	ОК-1
	Общих закономерностей формирования и развития обычаев и традиций народов России.	ОК-1
	Семейно-бытовых, национальных, религиозных традиций и обычаев народов России.	ОК-3
	Этнических, конфессиональных и культурных различий народов России	ОК-4
	Этнопсихологических характеристик народов России.	ПК-4
	Этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов России.	ПК-8
	Этнических спортивных традиций народов России.	ПК-15
Умений	Анализировать происхождение и содержание традиций и обычаев народов России	ОК-1
	Видеть генетическую связь современных обычаев и обрядов с традициями прошлого.	ОК-3
	Понимать и анализировать основы этнических, конфессиональных, культурных различий.	ОК-4
	Объяснять глубинные причины и детерминирующие факторы культуры, ценностей, норм поведения.	ПК-4
	Анализировать процессы и тенденции этнокультурной, исторической и религиозной среды народов России.	ПК-8

	Рассматривать национальные спортивные и олимпийские традиции как органический компонент народной культуры	ПК-15
Навыков	Применения информации о традициях и обычаях народов России в профессиональной деятельности.	ОК-1
	Межличностного и межкультурного взаимодействия.	ОК-3
	Толерантного отношения к традициям и обычаям других народов России	ОК-4
	Применения этнопсихологических характеристик в профессиональной деятельности.	ПК-4
	Этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.	ПК-8
	Актуализации спортивных и олимпийских традиций для повседневной практики в сфере сервиса.	ПК-15

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на первом курсе (2 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по дисциплине «История».

Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		54		54						
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		26		26						
<i>Семинары</i>										
<i>Практические занятия</i>		28		28						
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		Зач.		Зач.						
Самостоятельная работа студента		54		54						
Общая трудоемкость	часы	108		108						
	зачетные единицы	3		3						

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа
			Лекции и	Семинарские занятия	

16.	Тема 1. Введение в курс «Традиции и обычаи народов России»	8	2	2	4
17.	Тема 2. Культура и этнос	8	2	2	4
18.	Тема 3. Традиция как основная форма передачи социокультурного опыта.	8	2	2	4
19.	Тема 4. Обычаи и обряды брачно-семейного цикла у разных народов России.	8	2	2	4
20.	Тема 5. Производственная деятельность человека: ее закрепление в обрядах и обычаях	8	2	2	4
21.	Тема 6. Военные обычаи и обряды.	8	2	2	4
22.	Тема 7. Национальные спортивные традиции и обычаи	8	2	2	4
23.	Тема 8 Обычаи и традиции народов Северо-Западного федерального округа.	8	2	2	4
24.	Тема 9. Обычаи и традиции народов Крымского Федерального Округа	8	2	2	4
25.	Тема 10. Обычаи и традиции народов Северо-Кавказского Федерального округа	8	2	2	4
26.	Тема 11. Обычаи и традиции народов Приволжского Федерального Округа	8	2	2	4
27.	Тема 12. Традиции и обычаи народов Центрального Федерального Округа России	8	2	2	4
28.	Тема 13 Обычаи и традиции народов Уральского Федерального Округа	6	2	2	2
29.	Тема 14 Обычаи и традиции народов Сибирского Федерального Округа	4		2	2
30.	Тема 15 Обычаи и традиции народов Дальневосточного Федерального округа	2			2
	Итого:	108	26	28	54

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Обычаи и традиции русских.
2. Обычаи и традиции эвенков
3. Обычаи и традиции восточных славян.
4. Обычаи и традиции современного украинского народа.

5. Обычаи и традиции современного белорусского народа.
6. Обычаи и традиции народов Сибири современной России.
7. Малые народы современной России.
8. Обычаи и традиции татар.
9. Обычаи и традиции народов Севера современной России.
10. Обычаи и традиции современных народов Дальнего Востока России.
11. Обычаи и традиции народов Северного Кавказа.
12. Обычаи и традиции долганов.
13. Обычаи и традиции хантов.
14. Обычаи и традиции ненцев.
15. Обычаи и традиции евреев.
16. Обычаи и традиции алеутов.
17. Обычаи и традиции народности сету.
18. Обычаи и традиции чувашей.
19. Обычаи и традиции калмыков.
20. Обычаи и традиции карелов.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-1	История – 1 семестр Философия – 3 семестр Основы социального государства – 5 семестр Культурология – 4 семестр Государственная политика и управление в сфере сервиса – 7 семестр История цивилизаций – 2 семестр История физической культуры и спорта Псковского края - 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр Краеведение – 1 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр
ОК-3	Иностранный язык– 1,2, 3 семестр Профессиональная этика и этикет-3 семестр Русский язык и культура речи– 1 семестр Организация персональных продаж в сервисе– 5 семестр Технология организации самостоятельной работы– 4 семестр Современные технологии музейного дела– 1 семестр Социально-культурная деятельность– 2 семестр Психология делового общения– 6 семестр Иностранный язык (профессиональный) – 4 семестр Речевая коммуникация– 4 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Стилистика деловой речи– 5 семестр Традиции и обычаи народов России– 2 семестр Традиции и обычаи народов мира–2 семестр Учебная практика– 2,4 семестр Производственная практика– 6,8 семестр
ОК-4	Психология обслуживания клиентов - 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей

	<p>потребителей услуг сервиса – 8 семестр</p> <p>Профессиональная этика и этикет – 3 семестр</p> <p>Культурология – 4 семестр</p> <p>Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Психология делового общения – 6 семестр</p> <p>Речевая коммуникация – 4 семестр</p> <p>Креативный менеджмент – 7 семестр</p> <p>Деловой и образовательный туризм – 1 семестр</p> <p>Имидж в сфере сервиса – 7 семестр</p> <p>Конфликтология – 5 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов России – 2 семестр</p> <p>Гостиничный бизнес – 8 семестр</p> <p>Краеведение – 1 семестр</p> <p>Учебная практика – 2,4 семестры</p> <p>Производственная практика – 6,8 семестры</p> <p>Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-4	<p>Психология обслуживания клиентов - 6 семестр;</p> <p>Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр;</p> <p>Методы научных исследований в сфере сервиса - 4 семестр;</p> <p>Социально-культурная деятельность - 2 семестр;</p> <p>Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр;</p> <p>Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр;</p> <p>Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр;</p> <p>Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр;</p> <p>Краеведение - 1 семестр;</p> <p>Производственная практика - 6,8 семестр;</p> <p>Преддипломная практика - 8 семестр;</p>
ПК-8	<p>История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр</p> <p>Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр</p> <p>Краеведение – 1 семестр</p> <p>Сервисология – 3 семестр</p> <p>Сервисная деятельность – 5 семестр</p> <p>Менеджмент в сервисе – 4 семестр</p> <p>Маркетинг в сервисе – 4 семестр</p> <p>Культурология – 4 семестр</p> <p>Поведение потребителей в сфере услуг - 2</p> <p>Современные технологии музейного дела – 1 семестр</p> <p>Социально-культурная деятельность – 2 семестр</p> <p>Реклама и связи с общественностью – 7,8 семестры</p> <p>История цивилизаций – 2 семестр</p> <p>Деловой и образовательный туризм – 1 семестр</p> <p>Имидж в сфере бизнеса – 7 семестр</p> <p>Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр</p> <p>Традиции и обычаи народов России – 2 семестр</p> <p>Краеведение – 1 семестр</p> <p>Современный опыт предпринимательства в туризме и</p>

	гостеприимстве– 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры История физической культуры и спорта Псковского края– 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении– 8 семестр
ПК-15	Здоровьесберегающие технологии в сервисе – 2 семестр Дисциплины по физической культуре и спорту: Физическая культура (гимнастика) – 2 семестр Современные технологии музейного дела – 1 семестр История цивилизаций – 2 семестр Экологический туризм – 1 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Краеведение – 1 семестр Музритмика – 2 семестр Легкая атлетика–4 семестр Лыжный спорт, плавание–6 семестр Спортивные игры–6 семестр Производственная практика – 6,8 семестры История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-1	<p><i>Знание</i> содержания таких понятий, как «традиция», «обряды», «обычаи», «культура», «этнос», «этничность», общих закономерностей формирования и развития обычаев и традиций России.</p> <p><i>Умения</i> анализировать происхождение и содержание традиций и обычаев народов России</p> <p><i>Навыки</i> применения информации о традициях и обычаях народов России в профессиональной деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знание</i> некоторых основных понятий дисциплины, поверхностное знание общих принципов формирования и развития обычаев и традиций народов России.</p> <p><i>Умение</i> в слабом объеме проводить анализ происхождения и содержания традиций и обычаев народов России.</p> <p><i>Владение</i> навыками частичного применения информации о традициях и обычаях народов России в профессиональной деятельности.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> содержания большинства понятий дисциплины; уверенное знание факторов и закономерностей формирования обычаев и традиций. <i>Умения</i> анализировать и классифицировать традиции и обычаи. <i>Владение</i> навыками устойчивого использования информации о традициях и обычаях народов России в профессиональной деятельности.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> содержания таких понятий, как «традиция», «обряды», «обычаи», «культура», «этнос», «этничность», общих закономерностей формирования и развития обычаев и традиций народов России. <i>Умения</i> анализировать факторы, влияющие на происхождение и содержание традиций и обычаев, проводить классификацию традиций и обычаев народов России. <i>Владение</i> навыками применения информации о традициях и обычаях народов России в профессиональной деятельности, осознания социальной значимости информации по предмету.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
ОК-3	<p><i>Знание</i> семейно-бытовых, национальных, религиозных традиций и обычаев народов России</p> <p><i>Умение</i> видеть генетическую связь современных обычаев и</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знание</i> на слабом уровне классификации традиций и обычаев народов России. <i>Умения</i> находить в отдельных случаях</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная</p>

	<p>обрядов с традициями прошлого.</p> <p><i>Навыки</i> межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>причинно-следственную связь современных традиций с традициями прошлого.</p> <p><i>Владение</i> навыками выстраивания поверхностного межличностного взаимодействия, с опорой на имеющиеся знания по предмету.</p>	<p>работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Знание</i> основных характеристик семейно-бытовых, национальных, религиозных традиций и обычаев народов России.</p> <p><i>Умения</i> выявлять религиозные, природно-климатические, религиозные факторы формирования современных традиций и обычаев народов России</p> <p><i>Владение</i> навыками использования знаний предмета для выстраивания межличностной и межкультурной коммуникации.</p>		<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
	<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>Знание</i> семейно-бытовых, национальных, религиозных традиций и обычаев народов особенностей традиций и обычаев русской культуры.</p> <p><i>Умения</i> объяснять особенности национальных традиций и обычаев с привлечением историко-культурного материала, выявлять религиозные, природно-климатические, религиозные факторы формирования современных традиций</p>		<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

		<i>Владение навыками межкультурной и межличностной коммуникации с применением глубоких знаний традиций и обычаев народов России..</i>	
ОК-4	<p><i>Знание этнических, конфессиональных и культурных различий народов России</i></p> <p><i>Умение</i> понимать и анализировать основы этнических, конфессиональных, культурных различий.</p> <p><i>Навыки</i> толерантного отношения к традициям и обычаям народов России.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знание</i> некоторых видов классификации народов России; слабое знание конфессиональных и культурных различий народов России. <i>Умения</i> поверхностно анализировать конфессиональные различия, сравнивать основы монотеистических религий. <i>Владение навыками</i> поверхностного использования этнических, культурных, конфессиональных характеристик в профессиональной деятельности</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> классификации народов России; содержание понятия «этнос», его исторические формы: племя, народность, нация; сущность этнической и национальной культур; частичное знание конфессиональных особенностей народов России. <i>Умения</i> частично анализировать различия восточной и западной культур, некоторые основы этнических и конфессиональных различий. <i>Владение навыками</i> объективного анализа</p>	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.

		культурных различий народов России..	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> классификации народов России; содержания понятия «этнос», его исторических форм: племя, народность, нация; знание сущности теории этноса Л.Н.Гумилева; единства и многообразия культур, типологии культур; основных компонентов культуры: ценностей, норм, обычаев; глубокое знание религиозных характеристик.</p> <p><i>Умения</i> проводить типологию культур, анализировать и понимать сущность этнических и конфессиональных различий.</p> <p><i>Владение</i> навыками толерантного отношения к этническим, культурным, конфессиональным отличиям.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
ПК-4	<p><i>Знание</i> этнопсихологических характеристик народов России.</p> <p><i>Умение</i> объяснять глубинные причины и детерминирующие факторы культуры, ценностей, норм поведения.</p> <p><i>Навыки</i> применения этнопсихологических характеристик в профессиональной деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знание</i> некоторых этнопсихологических характеристик отдельных народов России..</p> <p><i>Умение</i> частично определять факторы, влияющие на формирование этнопсихологических характеристик отдельных народов.</p> <p><i>Владение</i> навыками частичного использования этнопсихологических характеристик в профессиональной деятельности.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> сущности, структуры и своеобразие этнопсихологических феноменов, знание механизмов их функционирования и проявления. <i>Умение</i> проводить сравнительную характеристику этнопсихологических характеристик народов России. <i>Владение</i> навыками уверенного применения национально-психологических характеристик в профессиональной деятельности.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> сущности, структуры и своеобразие этнопсихологических феноменов, знание механизмов их функционирования и проявления на примере различных народов России. <i>Умение</i> проводить сравнительную характеристику психологии народов России и остального мира; умение определять факторы, влияющие на формирование этнопсихологических характеристик. <i>Владение</i> навыками широкого использования этнопсихологических характеристик в профессиональной деятельности.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

ПК-8	<p><i>Знание</i> этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов России.</p> <p><i>Умение</i> анализировать процессы и тенденции этнокультурной, исторической и религиозной среды народов России.</p> <p>Навыки этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знание</i> некоторых этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов России. <i>Умение</i> поверхностно проводить анализ тенденций этнокультурной исторической и религиозной среды народов России. <i>Владение</i> навыками минимальной адаптации сервисной деятельности в соответствии знаниям этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов России.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знание</i> базовых этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов России. <i>Умение</i> выявлять особенности религиозной, культурной среды народов России. <i>Владение</i> навыками совершенствования сервисной деятельности на основе информации в области этнокультурных исторических и религиозных традиций народов России.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> особенностей этнокультурных, исторических и религиозных традиций народов России, особенностей традиций и обычаев в русской культуре. <i>Умение</i> проводить глубокий анализ</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

		<p>процессов и тенденций этнокультурной, исторической и религиозной среды народов России.</p> <p><i>Владение навыками</i> этнокультурной диверсификации сервисной деятельности с применением знаний традиций и обычаев народов России.</p>	
ПК-15	<p><i>Знание</i> этнических спортивных традиций народов России.</p> <p><i>Умение</i> рассматривать национальные спортивные и олимпийские традиции как органический компонент народной культуры</p> <p><i>Навыки</i> актуализации спортивных и олимпийских традиций для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знание</i> национальных спортивных традиций отдельных народов России.</p> <p><i>Умение</i> в редких случаях обосновывать национальные спортивные и олимпийские традиции влиянием национально-культурного, религиозного факторов.</p> <p><i>Владение навыками</i> минимальной актуализации спортивных и олимпийских традиций для повседневной практики в сфере сервиса.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Знание</i> особенностей спортивных традиций народов Российской Федерации.</p> <p><i>Умение</i> рассматривать российские спортивные и олимпийские традиции как органический компонент народной культуры.</p> <p><i>Владение навыками</i> уверенной актуализации спортивных и олимпийских традиций для повседневной практики в сфере сервиса.</p>	<p>Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.</p>

		Высокий уровень (отлично): <i>Знание</i> этнических спортивных традиций народов России, глубокое знание особенностей спортивных традиций коренных народов РФ. <i>Умение</i> рассматривать национальные спортивные и олимпийские традиции как органический компонент народной культуры. <i>Владение</i> навыками актуализации спортивных и олимпийских традиций для повседневной практики в сфере сервиса.	Опрос по теме, тестирование, реферат, доклад, письменная контрольная работа, устная дискуссия в форме диалога, зачет.
--	--	---	---

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие «народ». Коренные народы.
2. Классификации народов России.
3. Методы исследования обычаев и традиций народов России.
4. Комплексный характер дисциплины «Обычаи и традиции народов России».
5. Национальные спортивные традиции и обычаи
6. Военные обычаи и обряды
7. Обычаи и обряды брачно-семейного цикла у разных народов
8. Производственная деятельность человека: ее закрепление в обрядах и обычаях
9. Роль верований и религии в формировании обычаев и традиций этносов.
10. Обычаи и традиции славянских народов.
11. Православные основы обычаев и традиций русского народа.
12. Ислам в обычаях и традициях народов России.
13. Буддизм в обычаях и традициях народов России.
14. Сету – малый этнос Псковской области: обычаи и традиции.
15. Обычаи и традиции народов Дальнего Востока современной России.
16. Обычаи и традиции народов Северного Кавказа.
17. Обычаи и традиции народов Северо-Западного Федерального округа.
18. Обычаи и традиции народов Приволжского Федерального округа.
19. Обычаи и традиции народов Сибирского Федерального округа.
20. Обычаи и традиции народов Уральского Федерального округа.
21. Обычаи и традиции народов Центрального Федерального округа.
22. Обычаи и традиции народов Южного Федерального округа.
23. Обычаи и традиции народов Крымского Федерального округа.
24. Обычаи и традиции украинского народа.
25. Обычаи и традиции белорусского народа.
26. Причины межэтнических конфликтов и пути их разрешения.
27. Влияние процессов глобализации на обычаи и традиции современных народов России.
28. Место и роль знаний об обычаях и традициях народов России в профессиональной деятельности специалистов в сфере социально-культурного сервиса.

Перечень основной и дополнительной литературы

Рекомендуемая литература (основная)

1. Тавадов, Г.Т. Этнология: учебник / Г.Т. Тавадов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2011. - 408 с.
2. Мельникова, Е.В. Культура и традиции народов мира (этнопсихологический аспект) / Е.В. Мельникова. - М. : Диалог культур, 2006. - 304 с.
3. Щеникова, Н. В. Традиции и культура питания народов мира : учеб. пособие / Н.В. Щеникова. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 296 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Мошняга, Е. В. Концептуальное пространство межкультурной коммуникации в туризме в условиях глобализации: монография / Е.В. Мошняга. - М. : Советский спорт, 2010. - 218 с.
2. Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация : учеб. пособие / А.П. Садохин. - М. :Альфа-М; ИНФРА-М, 2011. - 288 с.
3. Культурология : учеб. для студ. тех. вузов / Н.Г. Багдасарьян, А.В. Литвинцева, А.П. Назаретян [и др.] ; ред. Н.Г. Багдасарьян. - 6-е изд., испр. и доп. - М. : Высш. школа, 2010. - 638 с.

Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Организации Объединенных Наций. Конвенция «Об охране и поощрении разнообразия форм культурного самовыражения». – [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL:http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/cultural_expression.shtml
2. Постоянный Форум по Вопросам Коренных Народов ООН.– [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL:<http://undesadspd.org/indigenousru/Home.aspx>
3. Официальный сайт Организации Объединенных Наций. Декларация ООН о правах коренных народов.– [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL:http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/indigenous_rights.shtml
4. Сайт Конституции Российской Федерации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://constitution.garant.ru/>
5. Федеральный Закон от 20.07.2000 N 104-ФЗ (ред. от 28.12.2013) "Об общих принципах организации общин коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации". [Электронный ресурс] Режим доступа: СПС Консультант Плюс.

Методические указания для студентов, обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и семинарские занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля

подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

- ✓ Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
- ✓ Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.

Лекции в формате PowerPoint по разделам и темам учебной дисциплины.

3.53. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Технологии и организация развлечений» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю подготовки* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Шитова Лилия Шамильевна, доцент кафедры

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>основных принципов, средств и методов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний;</p> <p>основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>понятия контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>основ научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>правил и принципов выполнения инновационных проектов в сфере сервиса;</p> <p>современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>особенностей работы с потребителем в контактной зоне;</p> <p>основных положений осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ОК- 7</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ОПК- 3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p>
Умений:	<p>использовать принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний;</p> <p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и</p>	<p>ОК- 7</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ОПК- 3</p>

	<p>средства с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать контактную зону предприятия сервиса;</p> <p>изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;</p> <p>использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>разрабатывать процесс предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>работать с потребителем в контактной зоне, консультировать;</p> <p>осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ПК-1</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p>
Навыков и/или опыта деятельности:	<p>использования принципов средств и методов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний;</p> <p>разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>организации процесса сервиса, выбора ресурсы и средства с учетом требований потребителя ;</p> <p>определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>выполнения инновационных проектов в сфере сервиса;</p> <p>использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>учета требований потребителя при разработке процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем;</p>	<p>ОК- 7</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ОПК- 3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-11</p>

	осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	ПК-12
--	--	-------

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к дисциплине по выбору учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе (8 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Экономика», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика социально-культурной деятельности», «Менеджмент в сервисе» и др.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		108								108
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		54								54
<i>Семинары</i>		54								54
<i>Промежуточная аттестация</i> (экзамен, экзамен)		экзамен								экзамен
Самостоятельная работа студента		108								108
Общая трудоемкость	часы	216								
	зачетные единицы	6								

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

	Тема 1. Индустрия Развлечений.	2	4	10	4
	Тема 2. Понятие индустрии развлечений и анимации	4	2	10	4
	Тема 3. Анимационный сервис	4	4	16	8
	Тема 4. Спортивно-оздоровительные услуги: основные понятия, роль, значение. Особенности организации сервиса и туризма развлечений в спортивной среде. Маркетинг развлечений.	4	4	12	4
	Тема 5. Взаимоотношение с клиентурой. Качество и эффективность.	2	2	8	4
	Тема 6. Технология создания анимационной программы. (Планирование и организация развлечений)	6	6	20	8
	Тема 7. Задачи анимационных программ.	2	2	8	4
	Тема 8. Особенности тематических анимационных программ	4	4	16	8
	Тема 9. Организация тематического мероприятия	4	4	16	8
	Тема 10. Театр и кино в общей системе искусств и развлечений. История возникновения (Театр)	4	4	16	8
	Тема 11. Театр и кино в общей системе искусств и развлечений. История возникновения (Кино).	4	4	24	1 6
	Тема 12. Истоки музыкального шоу-бизнеса.	2	2	8	4
	Тема 13. Основы музыкального шоу-бизнеса.	4	4	16	8
	Тема 14. Практические советы организаторам шоу-бизнеса	2	2	8	4
	Тема 15. Теория и практика периодической печати, телевидения и радио как средств и способов познания, культуры и развлечения.	4	4	16	8
	Тема 16. Правила общения, обслуживания и анимационного развлечения инвалидов	2	2	12	8
	ИТОГО	4 5	54	216	1 08

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Функции многоцелевых залов. Вместительность «зальных помещений». Основная функция концертного зала.
2. Познавательная, социально-психологическая, познавательная, организационная, рекреационная и иные функции клубной деятельности.
3. Клубные сообщества, загородные (гольф, теннис, плавание, верховая езда, аэробика) и городские клубы (профессиональные, элитарные, спортивные, обеденные, университетские, военные, товарищеские, корпоративные, яхт-клубы.)
4. Клубы в Советской России.
5. Опыт России и развитых стран в «клубном деле».
6. Раскройте понятие анимации, индустрии развлечений?
7. Анимационной программы. Что учитывается при создании анимационных программ.
8. Зарубежный опыт создания анимационных программ.
9. Что относится к пассивному и активному отдыху на рынке развлекательных услуг?
10. Особенности развития мирового рынка развлечений.
11. Место развлекательных услуг в жизни общества.
12. Метод и форма анимации в досуговой сфере личности, её социализация и развитие.
13. Специфика, особенность работы а также значение на сегодняшнее время менеджера-аниматора.
14. Региональная политика развития спортивного туризма и сервиса.
15. Особенности, противоречия и проблемы развития отечественного сервиса и туризма на сегодняшний день.
16. Инструменты и рычаги управления основным потенциалом региона касательно сервиса и туризма.
17. Что такое «продуктовая стратегия предприятия»?
18. Формирование стратегии в оздоровительно-спортивном сервисе.
19. Технологический процесс создания анимационных программ
20. Главный элемент системы этого технологического процесса.
21. Что понимается под технологией создания анимационных программ?
22. Технологией создания анимационных программ как система
23. Этапы подготовки анимационной программы.
24. Опишите этапы создания анимационной программы для гостиницы.
25. Понятие рекреации и отдыха
26. Раскройте понятие анимационной программы.
27. Раскройте методы создания анимационных программ. В чем специфика художественного монтажа?
28. Что заложено в основу анимационной программы (главная идея и цели ее достижения)?
29. Как построить анимационное событие?
30. Организация тематического мероприятия. Особенности.
31. Что такое Иллюстрации к тематическим мероприятиям?
32. Социально-психологическая атмосфера в тематических мероприятиях.
33. Отличительные черты тематических мероприятий от иных мероприятий.
34. Тематическая анимационная программа.
35. Понятие сценария как мероприятия

36. Основные этапы работы и труда над тематическим сценарием мероприятия
37. Основной сюжет и композиция клубного тематического мероприятия
38. Становление и развитие режиссуры как самостоятельного вида творчества и способа развлечения публики
39. История русского драматического театра
40. Театр как культурно-развлекательное мероприятие.
41. Виды и жанры кино.
42. Документальное кино. Научное кино. Художественное (игровое) кино
43. Мультипликационное кино
44. Что такое менеджмент шоу-бизнеса?
45. Основные направления коммерческой деятельности. Торговля.
46. Интеллектуальное пиратство.
47. Характеристика музыкального рынка России.
48. История тележурналистики, радио и СМИ в России
49. Телевидение, радио и СМИ за рубежом
50. Перспективные направления (спутниковые, кабельные ТВ, проблема регулирования «новых» телекоммуникаций)
51. Какой вид СМИ оказывает «наибольшую» «степень воздействия» на современную публику.

52. Игры и способы развлечения людей с ограниченными возможностями

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составление глоссария по предложенной теме.
2. Составление структурно-логической схемы по предложенной теме.
3. Подготовка презентации по теме.
4. Коспектирование.
5. Реферат.

Примерная тематика рефератов

1. Основная функция концертного зала. Вместительность «зальных помещений».
2. Познавательная, социально-психологическая, познавательная, организационная, рекреационная и иные функции клубной деятельности.
3. Клубные сообщества, загородные (гольф, теннис, плавание, верховая езда, аэробика) и городские клубы (профессиональные, элитарные, спортивные, обеденные, университетские, военные, товарищеские, корпоративные, яхт-клубы.)
4. Опыт России и развитых стран в «клубном деле».
5. Раскройте понятие анимации, индустрии развлечений?
6. Анимационной программы? Что учитывается при создании анимационных программ?
7. Зарубежный опыт создания анимационных программ.
8. Что относится к пассивному и активному отдыху на рынке развлекательных услуг?
9. Особенности развития мирового рынка развлечений.
10. Место развлекательных услуг в жизни общества.
11. Метод и форма анимации в досуговой сфере личности, её социализация и развитие.
12. Специфика, особенность работы а также значение на сегодняшнее время менеджера-аниматора.
13. Региональная политика развития спортивного туризма и сервиса.
14. Особенности, противоречия и проблемы развития отечественного сервиса и туризма на сегодняшний день.
15. Инструменты и рычаги управления основным потенциалом региона касательно сервиса и туризма.

16. Что такое «туристический продукт» а также «спортивно-оздоровительный продукт»?
17. Разработка оздоровительно-спортивного продукта на основе подхода многоуровневого маркетинга.
18. Что такое «продуктовая стратегия предприятия»?
19. Формирование стратегии в оздоровительно-спортивном сервисе.
20. Технологический процесс создания анимационных программ
21. элементы функционирования технологического процесса
22. Главный элемент системы этого технологического процесса.
23. Что понимается под технологией создания анимационных программ?
24. Технологией создания анимационных программ как система
25. Технологический процесс создания анимационных программ.
26. Цели при разработке анимационных программ.
27. Этапы подготовки анимационной программы.
28. Отчего зависит успех анимационной программы
29. Опишите этапы создания анимационной программы для гостиницы.
30. Понятие рекреации и отдыха
31. Раскройте понятие анимационной программы.
32. Раскройте методы создания анимационных программ. В чем специфика художественного монтажа?
33. Что заложено в основу анимационной программы (главная идея и цели ее достижения)?
34. Как построить анимационное событие?
35. Социально-психологическая атмосфера в тематических мероприятиях.
36. Отличительные черты тематических мероприятий от иных мероприятий.
37. Тематическая анимационная программа, что это?
38. структуру тематического мероприятия.
39. Понятие сценария как мероприятия
40. Основные этапы работы и труда над тематическим сценарием мероприятия
41. Мультипликационное кино
42. Что важнее теория или практика на примере музыкального шоу-бизнеса?
43. Что такое менеджмент шоу-бизнеса?
44. Характеристика музыкального рынка России.
45. История тележурналистики, радио и СМИ в России
46. Телевидение, радио и СМИ за рубежом
47. Перспективные направления (спутниковые, кабельные ТВ, проблема регулирования «новых» телекоммуникаций)
48. Какой вид СМИ оказывает «наибольшую» «степень воздействия» на современную публику.
49. Современная «политика и подоплёка» в сфере СМИ.
50. Игры и способы развлечения людей с ограниченными возможностями

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Комп етенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестр;а, на которых формируется данная компетенция
ОК-7	Физическая культура (гимнастика) – 2 семестр; Курс по выбору: деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Дисциплины по физической культуре и спорту (элективные дисциплины) - музритмика- 2 семестр; - легкая атлетика – 4 семестр;

	-лыжный спорт – 6 семестр; - плавание – 6 семестр; -спортивные игры – 7 семестр.
ОПК-2	Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Маркетинг в сервисе – 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе– 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг– 2 семестр; Современные технологии музейного дела– 1 семестр; Социально-культурная деятельность– 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса– 5,6 семестр; Технологический практикум– 3 семестр; Реклама и связи с общественностью– 7,8 семестр; Психология делового общения– 6 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса– 7 семестр; Электронная торговля– 7 семестр; Деловой и образовательный туризм– 1 семестр; Имидж в сфере сервиса– 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг– 5 семестр; Технологии и организация развлечений– 8 семестр; Гостиничный бизнес– 8 семестр; Учебная практика– 2,4 семестр; Производственная практика -2,4 семестр; Преддипломная практика– 8 семестр;
ОПК-3	Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность- 5 семестр; Менеджмент в сервисе- 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности- 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса- 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг- 2 семестр; Современные технологии музейного дела- 1 семестр; Социально-культурная деятельность- 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр; Технологический практикум- 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности- 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Деловой и образовательный туризм- 1 семестр;

	<p>Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса- 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг- 7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг- 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Преддипломная практика- 8 семестр;</p>
ПК-1	<p>Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 5 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе - 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Психология делового общения - 6 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Речевая коммуникация - 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр;.</p>
ПК- 3	<p>Математика - 1,2,4 семестр; Информатика – 1, 2, 3 семестры; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр; Маркетинг в сервисе – 4 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры; Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Риски и страхование в сервисе - 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр;</p>

	Краеведение – 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Учебная практика – 2, 4 семестры Производственная практика – 6, 8 семестры;
ПК-5	Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Экологический туризм - 1 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.
ПК-6	Сервисная деятельность - 5 семестр; Психология обслуживания клиентов- 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса-8 семестр; Психология обслуживания клиентов-6 семестр; Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр; Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела- 1 семестр; Социально-культурная деятельность- 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр; Технологический практикум- 3 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Имидж в сфере бизнеса- 7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе-8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Производственная практика- 6,8 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр;
ПК -7	Сервисология - 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4

	<p>семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык- 1,2,3 семестр; Сервисология- 1,2,3 семестр; Сервисная деятельность- 5 семестр; Профессиональная этика и этикет- 3 семестр; Общая психология-1 семестр; Русский язык и культура речи-1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы- 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг-2 семестр; Современные технологии музейного дела- 1 семестр; Социально-культурная деятельность-2 семестр; Реклама и связи с общественностью- 7,8 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе- 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр; Психология делового общения -6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация-4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Деловой и образовательный туризм- 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса-7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг- 5 семестр; Конфликтология- 5 семестр; Стилистика деловой речи- 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг-7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр;</p>

	<p>Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Учебная практика-2,4 семестр; Производственная практика- 8 семестр;</p>
ПК-12	<p>Информатика – 1, 2, 3 семестры; Сервисная деятельность – 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе– 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности– 1-2 семестры; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация- 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры; Статистика в профессиональной деятельности – 5, 6 семестры; Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса - 5, 6 семестры; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля– 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес– 8 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
--------------------	-------------------	----------------------------	----------------------------

ОК-7	<p><i>Знания</i> основных принципов, средств и методов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p><i>Умения</i> использовать принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p><i>Навыки</i> использования принципов средств и методов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> основные принципы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</p> <p><i>умеет</i> использовать основные принципы, поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</p> <p><i>владеет</i> навыком использования основных принципов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> основные принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</p> <p><i>умеет</i> использовать принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p> <p><i>владеет</i> навыками использования принципов средств и методов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> основные принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p><i>умеет</i> использовать принципы, средства и методы поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия,</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на</i></p>

	пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	здорового образа жизни и профилактики заболеваний <i>владеет навыком использования принципов, средств и методов поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</i> пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	экзамене.
ОПК -2	<p><i>Знания</i> основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p><i>Умения</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p><i>Навыки</i> разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основы и правила разработки технологии процесса сервиса, <i>умеет</i> разрабатывать технологии процесса сервиса; <i>владеет</i> навыками разработки технологии процесса сервиса.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основы и правила разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> закономерности развития системы клиентских отношений правила разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> использовать закономерности развития системы клиентских отношений разрабатывать технологии процесса сервиса, прогнозировать развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыком развития системы клиентских отношений, разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>

		клиентских отношений с учетом требований потребителя.	
ОПК-3	<p><i>Знания</i> требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p><i>Умения</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя;</p> <p><i>Навыки</i> организации процесса сервиса, выбора ресурсы и средства с учетом требований потребителя</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные требования к организации процесса сервиса; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средства с учетом требований потребителя.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса на различных уровнях с учетом контингента потребителя, принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, с учетом требования на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализовывать принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками организации процесса сервиса на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализации принципов выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>

ПК -1	Знания понятия контактной зоны предприятия сервиса;	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает некоторые особенности организации контактной зоны предприятия сервиса; умеет планировать контактную зону предприятия сервиса; владеет базовым навыком организации работы контактной зоне предприятия сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.
	Умения организовывать контактную зону предприятия сервиса;	Продвинутый уровень (хорошо): знает основные виды работ в контактной зоне предприятия сервиса; умеет организовать работу контактной зоны предприятия сервиса; владеет комплексом навыков организации работы в контактной зоне предприятия сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.
	Навыки определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса.	Высокий уровень (отлично): знает комплекс особенностей организации контактной зоны предприятия сервиса; умеет организовать работу контактной зоны предприятия сервиса с использованием современных сервисных технологий; владеет опытом использования комплекса навыков организации работы в контактной зоне предприятия сервиса с использованием современных сервисных технологий.	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.
ПК -3	Знания основ научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает основы научно-технической информации в сервисной деятельности; умеет применять основную научно-техническую информацию в сервисной деятельности; владеет основными навыками применения научно-технической информации в сервисной деятельности	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.
	Умения применять научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в	Продвинутый уровень (хорошо): знает комплекс научно-технической	Устные и письменные

	сервисной деятельности; <i>Навыки</i> применения научно-технической информации в сервисной деятельности.	информации в сервисной деятельности; <i>умеет</i> применять комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном опыте в сервисной деятельности; <i>владеет</i> необходимым комплексом научно-технической информации, комплексом информации о отечественном опыте в сервисной деятельности.	<i>ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности; <i>умеет</i> применять комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности; <i>владеет</i> необходимым комплексом научно-технической информации, комплексом информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i>
ПК-5	Знания правил и принципов выполнения инновационных проектов в сфере сервиса. Умения выполнять инновационные проекты в сфере сервиса. <i>Навыки</i> выполнения инновационных проектов в сфере сервиса.	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса; <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса; <i>владеет</i> частично выполнять инновационные проекты в сфере сервиса.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, основные подходы к проектированию и прогнозированию результата; <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, используя основные подходы к проектированию и прогнозировать результат; <i>владеет</i> навыком выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, с использованием основных подходов к проектированию и	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i>

		прогнозированию результата;	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, основные подходы к проектированию и прогнозированию результата, выявлению недостатков и их коррекции; <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, используя основные подходы к проектированию и прогнозировать результат, выявлять недостатки и корректировать их; <i>владеет</i> навыком выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, с использованием основных подходов к проектированию и прогнозированию результата, выявления и корректировки недостатков.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i> <i>ответ на экзамене.</i></p>
ПК-6	<p><i>Знания</i> современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям.</p> <p><i>Умения</i> использовать сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям.</p> <p><i>Навыки</i> использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные современные сервисные технологии; <i>умеет</i> использовать на практике основные сервисные технологии; <i>владеет</i> базовыми навыками применения основных сервисных технологий.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; <i>умеет</i> использовать сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; <i>владеет</i> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>

		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, основы их формирования и функционирования; <i>умеет</i> использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, формировать их и осуществлять анализ эффективности; <i>владеет</i> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, их формирования и контроля эффективности.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>
ПК- 7	<p><i>Знания</i> принципов разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные принципы разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса; <i>умеет</i> использовать на практике основные принципы разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса; <i>владеет</i> навыком использования на практике основных принципов разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
	<p><i>Умения</i> предоставлять услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> принципы разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; <i>умеет</i> предоставлять услуги, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; <i>владеет</i> навыком разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
	<p><i>Навыки</i> разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр принципов и правил разработки процесса предоставления услуг, в том числе в</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях,</i></p>

		<p>соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p><i>умеет</i> разрабатывать программы и проекты предоставления услуг, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p><i>владеет</i> навыком разработки проектов и программ предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p><i>дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада</i></p> <p><i>ответ на экзамене.</i></p>
ПК-11	<p><i>Знания</i> основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> базовые особенности работы с потребителем в контактной зоне;</p> <p><i>умеет</i> планировать базовый спектр работ с потребителем в контактной зоне, консультировать;</p> <p><i>владеет</i> базовым навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
	<p><i>Умения</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><i>Навыки</i> работы в контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> основные особенности работы с потребителем в контактной зоне в основных сферах социально-культурной деятельности;</p> <p><i>умеет</i> планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности;</p> <p><i>владеет</i> основным навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>

		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> расширенный спектр особенностей работы с потребителем в контактной зоне, в различных сферах социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности в том числе с учетом международного права; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>
ПК - 12	Знания основных положений осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> некоторые положения осуществления контроля качества процесса сервиса; <i>умеет</i> применять простейшие методы при осуществлении контроля качества процесса сервиса; <i>владеет</i> простейшими методами осуществления контроля качества процесса сервиса</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
	Умения осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные положения осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>умеет применять</i> определенные методы при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>владеет</i> определенными методами осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
	Навыки осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов,		

	используемых ресурсов.	Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> глубоко и в полной мере важнейшие положения осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>умеет</i> эффективно применять широкий спектр методов при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>владеет</i> широким спектром методов осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i>
--	------------------------	---	--

Перечень вопросов к экзамену

1. Экономическое значение индустрии развлечений. Границы отрасли.
2. Театральные услуги и театральное хозяйство.
3. Хозяйство многоцелевого зала.
4. Клубная деятельность.
5. Понятие анимационной программы
6. Понятие индустрии развлечений.
7. Развлекательные мероприятия.
8. Индустрия отдыха и развлечений на спортивных объектах.
9. Современное состояние. Особенности, присущие различным возрастным категориям отдыхающих на туристских объектах.
10. Анимационная деятельность на туристском предприятии.
11. Понятие индустрии развлечений.
12. Основные характеристики процесса развлечения.
13. История анимационного сервиса.
14. Предмет и метод сервиса в области «анимация».
15. Инсталляция и перформанс.
16. Перформанс и инсталляция.
17. Профессиональные требования необходимые аниматору.
18. Организация и форма анимационной деятельности.
19. Типы, виды и услуги анимации за рубежом. Знаменитые курорты.
20. Сроки и этапы анимационных проектов: их строение и реализация.
21. Условия необходимые для эффективной реализации системы маркетинга и менеджмента на рынке спортивного сервиса и туризма.
22. Классификация спортивно-оздоровительных услуг.
23. Формирование коммуникативной культуры.
24. Анимационный сервис.
25. Функции современного аниматора.
26. Профессиональная деятельность специалиста аниматора.
27. Планирование и организация развлечений.
28. Методы создания анимационных программ: комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств.
29. Технология создания и реализации анимационных программ для молодежи.
30. Успех анимационной программы.
31. Основные понятия: анимация, аниматор, анимационная программа, тураниматор, анимационное мероприятие. этапы создания анимационных программ.

32. Создание сценария программы
33. Виды программ: спортивно оздоровительные, спортивно-развлекательные, спортивно-познавательные программы, культурно-познавательные, приключенческо-игровые анимационные, любительские (творческо-трудовые), зрелищно-развлекательные анимационные и др. программы отдыха и развлечений.
34. Воспитательные задачи анимационных программ.
35. Влияние досуга населения на морально-психологический климат в обществе.
36. Три основных типа Анимации (по Н.И. Гаранину): анимационные туристские маршруты, дополнительные анимационные услуги в технологических перерывах, гостиничная анимация.
37. Тематические программы анимации. Технология их формирования.
38. Факторы, свойства и особенности, учитываемые при планировании развлекательных программ.
39. Разработка сценария. Сценарно-режиссерский замысел.
40. Поиски яркого, интересного сюжета; клубная драматургия.
41. Определение и разработка конфликта.
42. История Театра. Возникновение театра как вида искусства
43. Жанры драматургии. Слово и действие в драме.
44. Эволюция актерского творчества в театральном искусстве.
45. Становление и развитие режиссуры как самостоятельного вида творчества и способа развлечения публики
46. История и развитие КИНО и киноиндустрии как массовой и элитарной развлекательно-познавательной культуры и искусства.
47. Основы музыкального шоу-бизнеса.
48. Артистический менеджмент. Научно-технический прогресс.
49. Этика музыкального шоу-бизнеса.
50. Как создать продюсерскую фирму. Издательская деятельность.
51. Место телевидения в системе средств массовой коммуникации и развлечения.
52. Социальные функции телевидения.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Навык применения научно-технической информации в сервисной деятельности.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности: Учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ И.М. Асанова, С. О. Дерябина. – М.: Академия, 2011. – 192 с.
2. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности: Учебник для студ. Учреждений высш. проф. образования/ И.М. Асанова, С. О. Дерябина, В.В. Игнатъева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2012.- 192 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Барчуков И.С. Социально-культурная деятельность и туризм. С-Пб .2006.
2. Сервис и туризм: словарь-справочник / ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхман. - М. : Альфа-М, 2010. - 432 с.
3. Романович Ж., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. – 4 – е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. – 268 с.
4. Шиповская Л.П. Человек и его потребности / Л.П. Шиповская. - М.:ИНФРА-

М, 2008.-432с.

5. Малый бизнес. Организация, экономика, управление. Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, по направлениям «Экономика», «Управление» - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2009.- 495с.
<http://www.iqlib.ru/book/preview.visp?uid=B5F0EFFA-0053-4DBA-B646-B51E20425D9D&action=text&idsLink=3008&resIndex=2&resType=1&searchWithText=True>

6. Медиа. Введение. Учебник для студентов вузов, обучающихся по гуманитарно-социальным специальностям (020000) и специальностям «Связи с общественностью» (350400) и «Реклама» (350700) - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.- 550 с.
<http://www.iqlib.ru/book/preview.visp?uid=DAD03974-75E9-4F29-8387-26FF8E8C7AF5&action=text&idsLink=3008&resIndex=10&resType=1&searchWithText=True>

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. ЭБС «IPRbooks» // <http://www.iprbookshop.ru/33651>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, нормативными материалами, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами из Интернета, а также проработка конспектов лекций;
- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций, олимпиад;
- написание докладов, рефератов, курсовых и дипломных работ, составление графиков, таблиц, схем;
- тестовый самоконтроль текущих знаний;
- подготовка к экзаменам и экзаменам непосредственно перед ними.

Подготовка к лекционным, семинарским и практическим занятиям включает в себя доработку конспекта лекции, ознакомление с рекомендованной преподавателем юридической литературой, отработку вопросов, рекомендованных кафедрой к рассмотрению на семинарском или практическом занятии, подготовку реферативного или фиксированного доклада.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности, в том числе: лекций, практических занятий и самостоятельной работы студентов.

При изучении курса рекомендуется следующая последовательность обучения: вначале студентам необходимо ознакомиться с рабочей программой курса и методическими указаниями по его изучению; проработать учебный материал по учебникам и лекциям, затем следует обратиться к дополнительной юридической литературе и нормативным актам. Обязательным условием закрепления и углубления

знаний является участие студентов в семинарах, подготовка контрольной работы, докладов, написание реферата, а также самостоятельное решение задач и тестов, приведенных как в сборниках, так и учебно-методических комплексах.

Знакомство с изучаемой дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта.

При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая вам понять глубинные процессы развития государства и права, политико-правовой мысли как в истории, так и в настоящее время. Несмотря на наличие

разных видов лекций, можно дать несколько общих советов по их конспектированию и дальнейшей работе с записями.

1. При написании конспекта необходимо максимально использовать «зрительную» память, чтобы конспект легко воспринимался зрительно. Рекомендуется выделять заголовки, отделять друг от друга вопросы, подчеркивать термины и определения.

2. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

3. Целесообразно не записывать каждое слово лектора, а вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать, используя сокращения.

4. Можно создать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

5. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

6. Необходимо прочитать лекцию перед семинарским занятием по соответствующей теме.

Семинар – один из основных видов учебных практических занятий, состоящий в обсуждении студентами предложенной заранее темы, а также сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований.

Преимущества семинара как формы обучения состоят в следующем:

- на семинаре студенты учатся выступать, дискутировать, обсуждать, аргументировать, убеждать, что особенно важно для будущих экономистов и управленцев;

- имеется возможность не просто слушать, но и говорить, что способствует усвоению материала, при этом студенты учатся оперировать необходимой в будущей работе терминологией;

- при подготовке к семинару студентам нередко удается найти исключительно интересные и познавательные сюжеты, что расширяет кругозор всей группы;

- развивается логическое мышление, способность анализировать, сопоставлять, делать выводы.

На практике существуют 3 основных вида семинаров:

а) обычные, или систематические, предназначенные для изучения курса в целом;

б) тематические, обычно применяемые для углубленного изучения основных или наиболее важных тем курса;

в) спецсеминары исследовательского характера с независимой от лекций тематикой.

При подготовке к семинару основная задача – найти ответы на поставленные вопросы, поэтому лучше законспектировать найденный материал.

Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности семинара как вида занятия, для подготовки к нему студентам также необходимо:

- внимательно прочитать конспект лекции по данной тематике;

- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;

- проработать дополнительную литературу и источники;

- решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Специфика изучаемых на кафедре дисциплин такова, что организуется работа с нормативно-правовой базой. При анализе источников, главная задача – наиболее полно и точно восстановить исследуемый период принятия нормативных актов, учитывая, являются ли они действующими в настоящий момент (не утратили силу).

Анализируя статьи одних нормативных актов, сопоставляя их с другими, необходимо сделать вывод о высшей юридической силе одних по сравнению с другими.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, в соответствии с темами лекций и семинарских занятий. Рекомендуется чтение учебника не после лекции, а

наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

Желательно прочитать материал несколько раз. При первом ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном прочтении целесообразно акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. При этом рекомендуется законспектировать неясные вопросы, чтобы задать их преподавателю.

При работе с учебником можно составить несколько десятков сложных тестовых заданий, предложив их однокурсникам. Для закрепления материала можно попытаться объяснить какой-либо вопрос одному из однокурсников или провести дискуссию в группе на предмет одной из изучаемых тем.

Существенную роль в структуре самостоятельной работы студентов играют такие важные

направления деятельности преподавателя, как:

- текущие консультации и контроль за освоением студентами теоретического содержания дисциплины (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом);
- проверка преподавателем письменной работы (реферата) и организация ее защиты студентом;
- текущий контроль со стороны преподавателя за освоением учебного материала студентами, изучающими дисциплину по индивидуальному плану и др.

Без такого тесного взаимодействия преподавателя и студента утрачивается цель и смысл учения, снижается его результат.

Для лучшего усвоения материала по изучаемому курсу студентам предлагаются тесты разной сложности. В обучающих тестах для правильного ответа на вопрос необходимо детально проработать соответствующий раздел учебника.

При работе с контрольными тестами следует учесть, что в гуманитарной области тест может показать усвоение лишь части материала (только фактов, дат, имен и т.п.), а способность мыслить, анализировать, доказывать, оперировать юридической терминологией остается за его пределами. Поэтому выполнение теста на «отлично» не гарантирует такую же оценку на устном экзамене или экзамене.

Применение тестовой системы позволяет значительно увеличить объем самостоятельно изучаемого материала. Кроме этого, применение тестовой системы контроля знаний позволяет определять степень освоенности той или иной темы сразу после её прохождения. Вследствие этого повышаются успеваемость и результаты экзаменов.

Контроль за результатами работы осуществляется в виде ответов на вопросы для самоконтроля. Если в процессе самостоятельной работы возникают затруднения (непонимание отдельных положений дисциплины, трудности в решении задач и др.), студенту следует обратиться за консультацией на кафедру или к преподавателю, ведущему занятия в соответствующей группе. Основные формы контроля знаний по окончании курса или его раздела – это коллоквиум, защита курсовых работ и экзамен.

Коллоквиум – это вид занятия, на котором обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и другие работы обучающихся. Коллоквиум показывает степень готовности студента к экзамену или экзамену, которые могут быть зачтены уже по результатам коллоквиума.

Экзамен – это форма проверки выполнения студентами знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях, в процессе учебной и производственной практики.

Методические указания по подготовке к экзамену

Экзамен - важный этап в учебном процессе, имеющий целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач. Как

подготовка к экзамену, так и сам экзамен - форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к экзамену для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Как подготовиться к экзамену

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для экзамена необходимо следующее: вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте экзаменационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на экзамене. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать экзамен успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для экзаменационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к экзамену.

Преподаватели хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше, то Вы должны сдать экзамен. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать экзамен

На экзамене Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно, Вы будете ощущать некоторую обеспокоенность, так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

⇒ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;

⇒ тщательно прочтите вопросы, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу экзамена;

⇒ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать дальше;

⇒ решите, как Вы распределите Ваше время;

⇒ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что маловероятно, что в ответе потребуется написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на экзамене;

⇒ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;

⇒ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие ответы;

⇒ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;

⇒ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;

⇒ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи экзамена;

⇒ пишите разборчиво;

⇒ кратко объясняйте теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;

⇒ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится экзамен.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на экзамене.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на экзамене, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать экзамен позже.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат – это изложение сущности какого-либо вопроса. Подготовка к реферату требует глубокого знания методологических и научно-практических аспектов изучаемой проблемы и вопроса, умение обстоятельно их анализировать.

В реферате студент должен раскрыть содержание конкретной темы на основе изучения монографий, учебников и учебных пособий, статистических материалов, периодической печати и др.

План реферата должен составляться после выбора темы, изучения литературы. В него рекомендуется включать не более трех-четырех наиболее важных вопросов, раскрывающих содержание темы.

На индивидуальную работу студентов вынесены темы наиболее доступные для самостоятельной проработки. Формой отчета являются наличие текста реферата, оформленного соответственно правилам; собеседование или защита реферата (доклад).

Содержание реферата предполагает наличие сведений не только теоретического характера, но и их интерпретацию с точки зрения теории и методики избранного вида спорта.

Большое значение имеет правильное оформление реферата

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Содержание реферата, соответственно плану.
4. Список используемой литературы.
5. Приложение (если необходимо).

Требования к оформлению и содержанию реферата:**Оформление и форма подачи реферата:**

1. Объем реферата должен составлять 12-15 печатных листов.
2. Реферат должен быть в специальной файловой папке.
3. Обязательно – дублирование текста на дискете или диске.

Компьютерная распечатка работы выглядит следующим образом:

- текст работы печатается в программе «Microsoft Word»;
- шрифтом «Times New Roman»;
- размер шрифта- 14;
- интервал 1,5 с соблюдением размера полей: сверху, внизу, справа, слева –2 см;
- при наборе таблиц размер шрифта меняется на 12;
- в шрифте «Courier New» размер шрифта – 12, в таблице – 10.
- текст выравнивается по ширине; название глав и заголовков – по середине;
- название глав и заголовков в тексте выделяются жирным шрифтом и должны соответствовать содержанию работы;
- насыщенность букв и знаков в строке должна быть ровной и однотипной, с автоматическим переносом слов;
- частично напечатанных отдельных букв, цифр и слов, вписанных от руки, не допускается;
- все страницы текста, включая страницы с рисунками и таблицами, имеют сквозную нумерацию;
- номер страницы печатается посередине сверху (или в правом верхнем углу) без дополнительных обозначений (скобок, тире).

Титульный лист – начальный лист, который не нумеруется, но считается первой страницей.

Название министерства, учебного учреждения – все слова печатаются большими буквами, жирным шрифтом, по ширине листа, размер шрифта 14, без общепринятых сокращений.

Название кафедры, на которой выполнена работа, печатается по центру, с большой буквы, размер шрифта 14, без сокращений.

Название работы – большими буквами, курсивом, по центру, размер шрифта от 14 до 18.

В нижнем правом углу печатаются данные исполнителя работы и руководителя с указанием его должности и научных регалий.

Внизу титульного листа – название города и год выполнения работы – печатается с большой буквы, размер шрифта 14, по центру.

Весь табличный материал – идет по тексту. Слово «Таблица» печатается в правом верхнем углу самого объекта, ниже по центру – название таблицы – шрифт 14 (ж), ниже сама таблица – шрифт в таблице 12, таблица выравнивается по центру страницы.

Графики, схемы, диаграммы и рисунки выносятся в ПРИЛОЖЕНИЕ без нумерации. Оно располагается после списка литературы и оформляется в книжном или альбомном формате. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» печатается в правом верхнем углу с порядковым номером, шрифт 14 (ж); название объекта - по середине, шрифт 14 (ж); в схемах, рисунках, диаграммах – шрифт зависит от объема изображаемого объекта, но должен быть не менее 8 и не более 14.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Мультимедийные средства:
 - проектор;
 - ноутбуки.
2. Учебные презентации по темам лекций.

3. На семинарских занятиях широко используется справочная информационная система КонсультантПлюс, поэтому такие занятия часто проходят в аудиториях оборудованных компьютерами.

3.53. (а) РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Гостиничный бизнес» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю подготовки - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Шитова Лилия Шамильевна, доцент кафедры

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	основных правил работы в команде, принципов толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	ОК- 4
	основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;	ОПК- 2
	требований к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	ОПК- 3
	понятия контактной зоны предприятия сервиса;	ПК-1
	основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК - 2
	основ научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	ПК-3
	правил и принципов выполнения инновационных проектов в сфере сервиса;	ПК-5
	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;	ПК-6
	новейших информационных и коммуникационных технологий;	ПК-7
	особенностей работы с потребителем в контактной зоне;	ПК-11
	основных положений осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	ПК-12
	должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.	ПК – 13

Умений:	<p>толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия членов сервисной организации</p> <p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать контактную зону предприятия сервиса;</p> <p>планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p>изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;</p> <p>использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>разрабатывать процесс предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>работать с потребителем в контактной зоне, консультировать;</p> <p>осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p> <p>выполнять должностные обязанности в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>	<p>ОК- 4</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ОПК- 3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК - 2</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p> <p>ПК – 13</p>
Навыков и/или опыта деятельности:	<p>работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> <p>практического применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>использования производственных ресурсов сервисного предприятия;</p>	<p>ОК- 4</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ОПК- 3</p> <p>ПК-1</p>

<i>Лекции</i>		54							24	30
<i>Семинары</i>		54							30	24
<i>Промежуточная аттестация (экзамен, экзамен)</i>		экзамен								экзамен
<i>Самостоятельная работа студента</i>		108							54	54
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	216							108	108
	<i>Зачетные единицы</i>	6							3	3

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема или раздел		Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
4 курс 7 семестр					
I РАЗДЕЛ Характерные черты организации ресторанного и гостиничного бизнеса в современных условиях					
	Тема 1.1 Эволюция предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания	4	4	8	16
	Тема 1.2 Характерные черты современного этапа развития предприятий гостеприимства и общественного питания	4	4	8	16
II. РАЗДЕЛ Технологии гостиничного производства и продажи гостиничного продукта					
	Тема 2.1 Гостиничный продукт. Услуга общественного питания как составляющая гостиничного продукта	2	4	8	14
	Тема 2.2 Системы классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта	2	4	6	12
	Тема 2.3 Требования к предприятиям общественного питания в гостиницах согласно европейской системе классификации	2	4	6	12
	Тема 2.4. Международные гостиничные правила	4	4	6	14
	Тема 2.5 Типологизация гостиничных предприятий и предприятий общественного питания в них	4	4	6	14
	Тема 2.6 Организационная структура управления гостиничным предприятием. Место предприятий общественного питания в структуре управления отелем.	2	2	6	10
4 курс 8 семестр					
III. РАЗДЕЛ Проектирование предприятий общественного питания в гостинице					

Тема 3.1 Предприятия общественного питания в гостинице и системы их классификации.	4	4	6	14
Тема 3.2 Проектирование помещений предприятия общественного питания в гостинице. Требования к техническому оснащению, инвентарному обеспечению предприятий общественного питания в гостинице.	4	4	6	14
Тема 3.3 Структура персонала современного ресторана. Должностные обязанности на предприятии общественного питания.	4	4	6	14
IV. РАЗДЕЛ Технологии организации ресторанного обслуживания постояльцев в гостинице				
Тема 4.1 Культура обслуживания на предприятиях общественного питания в гостинице	4	2	6	12
Тема 4.2 Бар как предприятие общественного питания в гостинице. Услуги бара. Правила оказания услуг в баре.	4	2	6	12
Тема 4.3 Ресторанное обслуживание постояльцев в гостиничном предприятии	4	2	6	12
Тема 4.4 Обслуживание туристических групп на предприятиях общественного питания в гостинице	2	2	6	10
Тема 4.5 Обслуживание участников массовых мероприятий на предприятиях общественного питания в гостинице. Правила организации банкетов	2	2	6	10
Тема 4.6 Санитарные правила и нормативы в планировании производства и проектировании предприятий общественного питания в гостинице	2	2	6	10
ВСЕГО:	54	54	108	216

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Взаимосвязь общественного питания и концепции гостиничного предприятия.
2. Франчайзинг в ресторанном и гостиничном бизнесе.
3. Особенности предоставления услуг общественного питания в отеле.
4. Нормативные требования к предприятиям общественного питания в отеле.
5. Сертификация услуг предприятий общественного питания в гостинице.
6. Типология предприятий общественного питания в гостинице.
7. Обслуживание туристических групп предприятиями общественного питания в отеле.
8. Организация банкетов как функция предприятий общественного питания в отеле.
9. Обслуживание участников деловых переговоров, форумов и конференций предприятиями общественного питания в ресторане.
10. Классификация предприятий общественного питания в гостинице.
11. Персонал предприятия общественного питания в отеле.
12. Должностная инструкция и требования к работникам предприятия общественного питания в отеле.

13. Разработка методов оценки соискателей на основные должности предприятия общественного питания в гостиницах.
14. Планирование персонала предприятия общественного питания в гостинице.
15. Мотивация работников предприятия общественного питания в отеле.
16. Организационная структура предприятия общественного питания в гостинице.
17. Материальная ответственность на предприятии общественного питания в отеле.
18. Системы учета, отчетности и контроля на предприятии общественного питания в гостинице.
19. Санитарно – гигиенические нормы работы предприятия общественного питания в гостинице.
20. Разработка меню и типы меню на предприятии общественного питания в отеле.
21. Технологии обслуживания постояльцев отеля предприятиями общественного питания.
22. Требования к проектированию предприятия общественного питания в отеле.
23. Определите должностные обязанности и требования к кандидатам на должность метрдотеля предприятия общественного питания. Рассмотреть: место метрдотеля в структуре персонала предприятия общественного питания; выделить управленческие функции метрдотеля; определить направления взаимодействия метрдотеля с официантами и руководством предприятия общественного питания; классифицировать должностные требования к метрдотелю.
24. Особенности организации обслуживания участников конгрессов, конференций и переговоров на предприятиях общественного питания делового отеля. Рассмотреть: характеристики конгрессов, переговоров как мероприятий; виды услуг общественного питания участникам конгрессов и переговоров; виды сервиса, применяемые при обслуживании участников конгрессов и переговоров; роль оргкомитета в планировании обслуживания участников конгрессов и переговоров.
25. Особенности предоставления услуг общественного питания постояльцам в номерах. Рассмотреть: виды услуг, предоставляемых в номерах постояльцам гостиничных предприятий; виды применяемого при обслуживании постояльцев в номерах сервиса; способы транспортировки блюд в номера; способы заказа обслуживания в номере.
26. Особенности организации банкета с полным и частичным обслуживанием как услуги предприятия общественного питания в отеле. Рассмотреть: условия организации банкетов с полным и частичным обслуживанием официантами; особенности сервировки, сервиса и меню при банкете с полным и частичным обслуживанием официантами; особенности расстановки мебели в зале при банкете с полным или частичным обслуживанием; протокол проведения банкетов с полным обслуживанием официантами (размещение гостей за столом, приоритет в обслуживании).
27. Определите должностные обязанности и требования к кандидатам на должность старшего официанта предприятия общественного питания. Рассмотреть: место старшего официанта в структуре персонала предприятия общественного питания; выделить сервисные функции старшего официанта; определить направления взаимодействия официанта с руководством; классифицировать должностные требования к официанту.
28. Особенности организации обслуживания туристических групп на предприятиях общественного питания в гостинице. Рассмотреть: особенности туристической группы как клиента предприятий общественного питания; методика организации завтраков для участников туристической группы; роль туроператора при формировании заказа на обслуживание туристической группы; способы подачи блюд при обслуживании туристической группы; методика размещения за столами участников туристической группы.

29. Основные требования к качеству услуг предприятий общественного питания согласно европейской (звездной) системы классификации гостиничных предприятий. Рассмотреть: особенности европейской системы классификации отелей, роль предприятий общественного питания в определении категории отеля; тенденцию повышения требований к предприятиям общественного питания в отелях **, ***, ****; требования к предприятиям общественного питания в отелях категории люкс.

30. Определите должностные обязанности и требования к бармену на предприятиях общественного питания. Рассмотреть: место бармена в структуре современного предприятия общественного питания; основные сервисные и управленческие функции бармена; обязанности бармена и его материальную ответственность; направления взаимодействия бармена с администрацией предприятия общественного питания и официантами; квалификационные требования к кандидатам на должность бармена.

31. Определите особенности предоставления услуг общественного питания на транспорте. Рассмотреть: особенности питания туристов на воздушном транспорте; предоставление питания туристам на железнодорожном транспорте; особенности организации питания круизерам.

32. Дайте характеристику помещениям современного ресторана. Рассмотреть: состав помещений современного ресторана; определить нормативы к торговому залу ресторана (площадь, расстановка мебели); определить функциональное предназначение аван-зала, требования к вестибюлю и гардеробу ресторана.

33. Определите особенности организации банкет-чая и банкета горки. Рассмотреть: условия организации банкет-чая и банкета-горки; особенности обслуживания официантами при банкет-чае и банкете-горке; правила сервировки столов и подачи блюд при банкет-чае и банкете - горке.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составление глоссария по предложенной теме.
2. Составление структурно-логической схемы по предложенной теме.
3. Подготовка презентации по теме.
4. Коспектирование.
5. Реферат.

Примерная тематика рефератов

1. Гостиничные цепи как характеристика современной глобальной экономики.
2. Специализация гостиничных предприятий на современном этапе развития.
3. Системы классификации гостиничных предприятий в регионах мира.
4. Международные гостиничные правила и их содержание.
5. Типы организационных структур управления гостиничным предприятием.
6. Линейная и функциональная структура управления гостиничным предприятием.
7. Опыт построения франчайзинговых сетей в мире (на примере конкретной гостиничной или ресторанной цепи).
8. Модели гостеприимства в различных регионах мира и их особенности.
9. Характеристики европейской и азиатской модели гостеприимства.
10. Ресторан и бар как предприятия общественного питания.
11. Особенности кафе и закусочных как предприятий общественного питания.
12. Столовая и буфет как предприятия общественного питания и их характеристики.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компет	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на
--------	---

енции	которых формируется данная компетенция
ОК-4	Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Культурология – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Речевая коммуникация – 4 семестр; Креативный менеджмент – 7 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Имидж в сфере сервиса – 7 семестр; Конфликтология – 5 семестр; Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр; Традиции и обычаи народов России – 2 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Краеведение – 1 семестр; Учебная практика – 2,4 семестры; Производственная практика – 6,8 семестры; Преддипломная практика – 8 семестр.
ОПК-2	Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Психология обслуживания клиентов – 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет – 3 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Маркетинг в сервисе – 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе– 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг– 2 семестр; Современные технологии музейного дела– 1 семестр; Социально-культурная деятельность– 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса– 5,6 семестр; Технологический практикум– 3 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Реклама и связи с общественностью– 7,8 семестр; Психология делового общения– 6 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса– 7 семестр; Электронная торговля– 7 семестр; Деловой и образовательный туризм– 1 семестр; Имидж в сфере сервиса– 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг– 5 семестр; Технологии и организация развлечений– 8 семестр; Гостиничный бизнес– 8 семестр; Учебная практика– 2,4 семестр; Производственная практика – 2,4 семестр; Преддипломная практика– 8 семестр;

ОПК-3	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность- 5 семестр; Менеджмент в сервисе- 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности- 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса- 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг- 2 семестр; Современные технологии музейного дела- 1 семестр; Социально-культурная деятельность- 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр; Технологический практикум- 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности- 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Деловой и образовательный туризм- 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса- 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг- 7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг- 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве- 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе- 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Преддипломная практика- 8 семестр;</p>
ПК-1	<p>Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 5 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе - 5 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса - 7 семестр; Психология делового общения - 6 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Речевая коммуникация - 4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр;</p>

	Гостиничный бизнес - 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр;.
ПК -2	Основы социального государства - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности - 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Экономика - 3 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Государственная политика и управление в сфере сервиса - 7 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом -6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности -7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр; Производственная практика - 6,8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.
ПК- 3	Математика - 1,2,4 семестр; Информатика – 1, 2, 3 семестры; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр; Маркетинг в сервисе – 4 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры; Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Риски и страхование в сервисе - 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Краеведение – 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Учебная практика – 2, 4 семестры

	Производственная практика – 6, 8 семестры;
ПК-5	<p>Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Экологический туризм - 1 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.</p>
ПК-6	<p>Сервисная деятельность - 5 семестр; Психология обслуживания клиентов- 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса-8 семестр; Психология обслуживания клиентов-6 семестр; Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр; Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела- 1 семестр; Социально-культурная деятельность- 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса- 5,6 семестр; Технологический практикум- 3 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Имидж в сфере бизнеса- 7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе-8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Производственная практика- 6,8 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр;</p>
ПК -7	<p>Сервисология - 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр;</p>

	<p>Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности -6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса -7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе -8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык- 1,2,3 семестр; Сервисология- 1,2,3 семестр; Сервисная деятельность- 5 семестр; Профессиональная этика и этикет- 3 семестр; Общая психология-1 семестр; Русский язык и культура речи-1 семестр; Организация персональных продаж в сервисе- 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы- 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг-2 семестр; Современные технологии музейного дела- 1 семестр; Социально-культурная деятельность-2 семестр; Реклама и связи с общественностью- 7,8 семестр; Правовое регулирование в социально-культурном сервисе- 6,7 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса- 7 семестр; Психология делового общения -6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Речевая коммуникация-4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса- 7 семестр; Электронная торговля- 7 семестр; Деловой и образовательный туризм- 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса-7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг- 5 семестр; Конфликтология- 5 семестр; Стилистика деловой речи- 5 семестр; Риски и страхование в сервисе- 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг-7 семестр; Технологии и организация развлечений- 8 семестр; Гостиничный бизнес- 8 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и</p>

	<p>гостеприимстве- 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса- 8 семестр; Учебная практика-2,4 семестр; Производственная практика- 8 семестр.</p>
ПК-12	<p>Информатика – 1, 2, 3 семестры; Сервисная деятельность – 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе– 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности– 1-2 семестры; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса– 7 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация- 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3, 4 семестры; Статистика в профессиональной деятельности – 5, 6 семестры; Ресурсная база социокультурной деятельности- 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса - 5, 6 семестры; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности - 4 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр; Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля– 7 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес– 8 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;</p>
ПК - 13	<p>Сервисная деятельность - 5 семестр; Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр; Профессиональная этика и этикет - 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Реклама и связи с общественностью – 7, 8 семестр; Психология делового общения – 6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр; Гостиничный бизнес – 6 семестр;</p>

	Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Учебная практика – 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр.
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-4	<p><i>Знания</i> Основных правил работы в команде, принципов толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p> <p><i>Умения</i> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия членов сервисной организации.</p> <p><i>Навыки</i> работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные правила работы в команде; <i>умеет</i> работать в команде; <i>владеет</i> навыком работы в команде.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные правила работы в команде, принципы толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; <i>умеет</i> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия членов сервисной организации.; <i>владеет</i> навыком работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> правила и принципы построения эффективной работы в команде, принципы толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; <i>умеет</i> эффективно организовывать и строить работу в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <i>владеет</i> навыком организации и построения эффективной работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических,</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>

		конфессиональных и культурных различий.	
ОПК -2	<p><i>Знания</i> основ и правил разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><i>Умения</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><i>Навыки</i> практического применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основы и правила разработки технологии процесса сервиса, <i>умеет</i> разрабатывать технологии процесса сервиса; <i>владеет</i> навыками разработки технологии процесса сервиса.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основы и правила разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками практического применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> закономерности развития системы клиентских отношений, правила разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> использовать закономерности развития системы клиентских отношений разрабатывать технологии процесса сервиса, прогнозировать развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыком развития системы клиентских отношений, разработки технологии процесса сервиса, прогнозирования развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>
ОПК-3	<p><i>Знания</i> требований к организации процесса сервиса, выбору</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные требования к</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на</i></p>

	<p>ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</p> <p><i>Умения</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя.</p> <p><i>Навыки</i> использования производственных ресурсов сервисного предприятия.</p>	<p>организации процесса сервиса; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса; <i>владеет</i> навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия.</p>	<p><i>семинарских</i> занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса, выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</p>	<p><i>Устные и</i> письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> требования к организации процесса сервиса на различных уровнях с учетом контингента потребителя, принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>умеет</i> организовывать процесс сервиса, с учетом требования на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализовывать принципы выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <i>владеет</i> навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия на различных уровнях с различным контингентом потребителя, реализации принципов выбора наиболее подходящих ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</p>	<p><i>Устные</i> ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</p>
ПК -1	<p><i>Знания</i> понятия контактной зоны предприятия сервиса.</p> <p><i>Умения</i> организовывать</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> некоторые особенности организации контактной зоны предприятия сервиса;</p>	<p><i>Устные и</i> письменные ответы на семинарских занятиях,</p>

	контактную зону предприятия сервиса.	умеет планировать контактную зону предприятия сервиса; владеет базовым навыком организации работы контактной зоне предприятия сервиса.	выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.
	Навыки определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса.	Продвинутый уровень (хорошо): знает основные виды работ в контактной зоне предприятия сервиса; умеет организовать работу контактной зоны предприятия сервиса; владеет комплексом навыков организации работы в контактной зоне предприятия сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.
		Высокий уровень (отлично): знает комплекс особенностей организации контактной зоны предприятия сервиса; умеет организовать работу контактной зоны предприятия сервиса с использованием современных сервисных технологий; владеет опытом использования комплекса навыков организации работы в контактной зоне предприятия сервиса с использованием современных сервисных технологий.	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.
ПК -2	Знания основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; умеет планировать базовый спектр работ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; владеет базовым навыком планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.
	Умения планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры	Продвинутый уровень (хорошо): знает основные особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях,

	<p>рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.</p> <p><i>Навыки</i> практического применения методов планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса</p>	<p>от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p><i>умеет</i> планировать определенный спектр работ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p><i>владеет</i> навыками практического применения основных методов планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.;</p>	<p><i>выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> расширенный спектр особенностей планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p><i>умеет</i> планировать широкий спектр работ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p><i>владеет</i> расширенным спектром навыков практического применения методов планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>

ПК -3	Знания основ научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. Умения применять научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности. Навыки отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает основы научно-технической информации в сервисной деятельности; умеет применять основную научно-техническую информацию в сервисной деятельности; владеет основными навыками применения научно-технической информации в сервисной деятельности.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.
		Продвинутый уровень (хорошо): знает комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности; умеет применять комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном опыте в сервисной деятельности; владеет необходимым комплексом научно-технической информации, комплексом информации о отечественном опыте в сервисной деятельности.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.
		Высокий уровень (отлично): знает комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности; умеет применять комплекс научно-технической информации в сервисной деятельности, комплекс информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности; владеет необходимым комплексом научно-технической информации, комплексом информации о отечественном и зарубежном опыте в сервисной деятельности.	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.
ПК-5	Знания правил и принципов выполнения инновационных проектов в сфере сервиса. Умения выполнять инновационные проекты в сфере сервиса.	Пороговый уровень (удовлетворительно): знает основные правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса; умеет выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий,

	<p><i>Навыки</i> применения инновационных проектов в сфере сервиса на всех стадиях деятельности организации.</p>	<p><i>владеет навыком</i> применения инновационных проектов в сфере сервиса.</p>	<p><i>ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, основные подходы к проектированию и прогнозированию результата; <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, используя основные подходы к проектированию и прогнозировать результат; <i>владеет</i> навыком выполнения и применения инновационных проектов в сфере сервиса, с использованием основных подходов к проектированию и прогнозированию результата.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> правила и принципы выполнения инновационных проектов в сфере сервиса, основные подходы к проектированию и прогнозированию результата, выявлению недостатков и их коррекции; <i>умеет</i> выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, используя основные подходы к проектированию и прогнозировать результат, выявлять недостатки и корректировать их; <i>владеет</i> навыком выполнения и применения инновационных проектов в сфере сервиса, с использованием основных подходов к проектированию и прогнозированию результата, выявления и корректировки недостатков.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
ПК-6	<p><i>Знания</i> современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><i>Умения</i> использовать сервисные технологий в</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные современные сервисные технологии; <i>умеет</i> использовать на практике основные сервисные технологии; <i>владеет</i> базовыми навыками применения основных сервисных технологий.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на</i></p>

	процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	<i>Навыки</i> использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.		экзамене.
			Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; <i>умеет</i> использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; <i>владеет</i> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i>
			Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, основы их формирования и функционирования; <i>умеет</i> использовать сервисные технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, формировать их и осуществлять анализ эффективности; <i>владеет</i> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, их формирования и контроля эффективности.	<i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i>
ПК- 7	Знания принципов разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	Умения предоставлять услуги, в том числе в соответствии с требованиями	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> основные принципы разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса; <i>умеет</i> использовать на практике основные принципы разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса; <i>владеет</i> навыком использования на практике основных принципов разработки процесса предоставления услуг в сфере сервиса.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i>
			Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> принципы разработки	<i>Устные и письменные</i>

	<p>потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><i>Навыки</i> разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p>процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; <i>умеет</i> предоставлять услуги, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; <i>владеет</i> навыком разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p><i>ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр принципов и правил разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; <i>умеет</i> разрабатывать программы и проекты предоставления услуг, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; <i>владеет</i> навыком разработки проектов и программ предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
ПК-11	<p><i>Знания</i> основ работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые особенности работы с потребителем в контактной зоне; <i>умеет</i> планировать базовый спектр работ с потребителем в контактной зоне, консультировать; <i>владеет</i> базовым навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
	<p><i>Умения</i> работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласованию вида, формы и объема процесса</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные особенности работы с потребителем в контактной зоне в</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на</i></p>

ПК - 12	сервиса. <i>Навыки</i> работы в контактной зоне с потребителем, консультации, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.	основных сферах социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности; <i>владеет</i> основным навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.	<i>семинарских</i> занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> расширенный спектр особенностей работы с потребителем в контактной зоне, в различных сферах социально-культурной деятельности; <i>умеет</i> планировать определенный спектр работ с потребителем в контактной зоне в различных сферах социально-культурной деятельности в том числе с учетом международного права; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.	<i>Устные</i> ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.
	Знания основных положений осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. Умения осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. Навыки практического применения методов контроля деятельности сервисного предприятия	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> некоторые положения осуществления контроля качества процесса сервиса; <i>умеет</i> применять простейшие методы при осуществлении контроля качества процесса сервиса; <i>владеет</i> простейшими методами осуществления контроля качества процесса сервиса.	<i>Устные и</i> письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные положения осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>умеет</i> применять определенные методы при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <i>владеет</i> навыками применения определенных методов осуществления контроля качества процесса сервиса,	<i>Устные и</i> письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.

ПК 13	—	параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	
		Высокий уровень (отлично): знает глубоко и в полной мере важнейшие положения осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; умеет эффективно применять широкий спектр методов при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; владеет широким спектром методов осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.
		Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает некоторые должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; умеет выполнять некоторые обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; владеет навыком выполнения некоторых должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене
		Продвинутый уровень (хорошо): знает основные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; умеет выполнять основные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; владеет определенными методами выполнения должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.	Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене
		Высокий уровень (отлично): знает глубоко и в полной мере должностные обязанности сотрудника	Устные ответы на семинарских

		сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; <i>умеет</i> эффективно применять широкий спектр методов при выполнении должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; <i>владеет</i> широким спектром методов выполнения должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.	<i>занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i>
--	--	---	---

Перечень вопросов к экзамену

1. Эволюция предприятий гостиничной индустрии в РФ и в мире.
2. Характеристика гостиничного бизнеса на современном этапе развития.
3. Гостиничные цепи как специфическая черта современного этапа развития гостиничного бизнеса.
4. Типология гостиничных предприятий.
5. Системы классификации отелей по уровню комфорта. Европейская система классификации отелей.
6. Гостиничный продукт. Услуга питания и размещения как важнейшие компоненты гостиничного продукта.
7. Служба бронирования отеля. Типы политики бронирования современного гостиничного предприятия.
8. Служба сервиса отеля и ее состав. Функции службы приема и расчетной части современного отеля.
9. Служба эксплуатации номерного фонда и служба безопасности.
10. Франчайзинг как форма управления современным отелем и рестораном.
11. Договор франшизы и его содержание.
12. Мотивация персонала как функция отельного и ресторанного менеджмента.
13. Служебное расписание, контрольные листы, стандарты работы в отельном бизнесе.
14. Рабочее время персонала отеля и ресторана способы увеличения его гибкости.
15. Планирование персонала в отеле и ресторане.
16. Подбор персонала в современном отеле и ресторане.
17. Развитие и обеспечение персонала в РГБ.
18. Увольнение, текучесть кадров в отеле. Методы борьбы с текучестью персонала.
19. Классификация предприятий общественного питания.
20. Правила обслуживания постояльцев отеля в номерах.
21. Особенности обслуживания банкетов. Типы банкетов.
22. Специфические черты европейской модели гостиничного бизнеса
23. Особенности азиатской модели отельного бизнеса.
24. Рисковые формы взаимодействия туроператора и отеля.
25. Безрисковые формы сотрудничества туроператора и отеля.
26. Услуги общественного питания и правила их предоставления.
27. Системы классификации предприятий общественного питания.
28. Ресторан, кафе как предприятия общественного питания в гостинице.
29. Бар, буфет и закусочные как предприятия общественного питания в отеле.
30. Торговые помещения предприятий общественного питания в гостинице.

31. Оборудование залов предприятия общественного питания в гостинице. Характеристика посудного фонда.
32. Структура персонала ресторана. Обязанности метрдотеля.
33. Права и обязанности официантов предприятия общественного питания в гостинице.
34. Должностная инструкция бармена и банкет – официанта на предприятии общественного питания в гостинице.
35. Основные элементы оборудования и технического инвентаря бара. Барная посуда.
36. Характеристика напитков, подаваемых в баре.
37. Правила подачи и употребления вина. Карта вин.
38. Классификация коктейлей и методы приготовления и оформления коктейлей.
39. Процедура подготовки торгового зала ресторана гостиницы к открытию.
40. Правила сервировки столов в ресторанах при гостинице.
41. Правила встречи гостей в ресторане и приема заказа официантами.
42. Системы контроля в ресторанах в отеле.
43. Способы подачи основных блюд и закусок в ресторане.
44. Правила подачи десертов и безалкогольных напитков в современном ресторане.
45. Методы обслуживания в ресторанах при отеле.
46. Виды сервиса на предприятиях общественного питания в гостинице.
47. Меню предприятия общественного питания. Структура и типы меню.
48. Особенности обслуживания групп туристов на предприятии общественного питания в гостинице.
49. особенности предоставления услуг общественного питания на транспорте.
50. Особенности предоставления услуг общественного питания участникам дипломатических приемов и переговоров.
51. Музыкальные и развлекательные программы на предприятиях общественного питания в гостинице.
52. Калькуляция себестоимости блюда на предприятии общественного питания в гостинице.
53. Материальная ответственность работников предприятия общественного питания в гостинице.
54. Сборники рецептур как основополагающий документ производственного процесса на предприятии общественного питания в гостинице.
55. особенности продажи алкогольной продукции на предприятиях общественного питания в гостинице.
56. Особенности продажи табачных изделий на предприятии общественного питания в гостинице.
57. Санитарно-эпидемиологические правила предоставления услуг общественного питания в гостинице.
58. Санитарные требования к транспортировке, хранению сырья, раздаче блюд и процессу производства блюд и полуфабрикатов.
59. Дневной рацион питания человека и методика его расчета.
60. Качество услуги как объект управления.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене

1. Навык применения научно-технической информации в сервисной деятельности, навык планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/ Медлик С., Инграм Х.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7029>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Л.В. Семенова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 85 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44183>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.С. Родионова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Троицкий мост, 2013.— 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40876>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кусков А.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 328 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Изадор Шарп Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс]: качество, сервис, культура и бренд/ Изадор Шарп, Алан Филлипс— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41487>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилева И.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 205 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29260>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Грицай М.А. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Грицай М.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 118 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26699>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Турковский М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 296 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18813>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Европейский гостиничный маркетинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18801>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
7. Клепцова О.И. Мировое гостиничное хозяйство [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клепцова О.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2012.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12699>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Васильева Л.А. PR в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Васильева Л.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 66 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39113>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. ЭБС «IPRbooks» // <http://www.iprbookshop.ru/33651>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, нормативными материалами, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами из Интернета, а также проработка конспектов лекций;
- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций, олимпиад;
- написание докладов, рефератов, курсовых и дипломных работ, составление графиков, таблиц, схем;
- тестовый самоконтроль текущих знаний;
- подготовка к экзаменам и экзаменам непосредственно перед ними.

Подготовка к лекционным, семинарским и практическим занятиям включает в себя доработку конспекта лекции, ознакомление с рекомендованной преподавателем юридической литературой, отработку вопросов, рекомендованных кафедрой к рассмотрению на семинарском или практическом занятии, подготовку реферативного или фиксированного доклада.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности, в том числе: лекций, практических занятий и самостоятельной работы студентов.

При изучении курса рекомендуется следующая последовательность обучения: вначале студентам необходимо ознакомиться с рабочей программой курса и методическими указаниями по его изучению; проработать учебный материал по учебникам и лекциям, затем следует обратиться к дополнительной юридической литературе и нормативным актам. Обязательным условием закрепления и углубления

знаний является участие студентов в семинарах, подготовка контрольной работы, докладов, написание реферата, а также самостоятельное решение задач и тестов, приведенных как в сборниках, так и учебно-методических комплексах.

Знакомство с изучаемой дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от вас требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта.

При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая вам понять глубинные процессы развития государства и права, политико-правовой мысли как в истории, так и в настоящее время. Несмотря на наличие разных видов лекций, можно дать несколько общих советов по их конспектированию и дальнейшей работе с записями.

1. При написании конспекта необходимо максимально использовать «зрительную» память, чтобы конспект легко воспринимался зрительно. Рекомендуется выделять заголовки, отделять друг от друга вопросы, подчеркивать термины и определения.

2. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

3. Целесообразно не записывать каждое слово лектора, а вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать, используя сокращения.

4. Можно создать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

5. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

6. Необходимо прочитать лекцию перед семинарским занятием по соответствующей теме.

Семинар – один из основных видов учебных практических занятий, состоящий в обсуждении студентами предложенной заранее темы, а также сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований.

Преимущества семинара как формы обучения состоят в следующем:

- на семинаре студенты учатся выступать, дискутировать, обсуждать, аргументировать, убеждать, что особенно важно для будущих экономистов и управленцев;
- имеется возможность не просто слушать, но и говорить, что способствует усвоению материала, при этом студенты учатся оперировать необходимой в будущей работе терминологией;
- при подготовке к семинару студентам нередко удается найти исключительно интересные и познавательные сюжеты, что расширяет кругозор всей группы;
- развивается логическое мышление, способность анализировать, сопоставлять, делать выводы.

На практике существуют 3 основных вида семинаров:

- а) обычные, или систематические, предназначенные для изучения курса в целом;
- б) тематические, обычно применяемые для углубленного изучения основных или наиболее важных тем курса;
- в) спецсеминары исследовательского характера с независимой от лекций тематикой.

При подготовке к семинару основная задача – найти ответы на поставленные вопросы, поэтому лучше законспектировать найденный материал.

Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности семинара как вида занятия, для подготовки к нему студентам также необходимо:

- внимательно прочитать конспект лекции по данной тематике;
- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Специфика изучаемых на кафедре дисциплин такова, что организуется работа с нормативно-правовой базой. При анализе источников, главная задача – наиболее полно и точно восстановить исследуемый период принятия нормативных актов, учитывая, являются ли они действующими в настоящий момент (не утратили силу).

Анализируя статьи одних нормативных актов, сопоставляя их с другими, необходимо сделать вывод о высшей юридической силе одних по сравнению с другими.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, в соответствии с темами лекций и семинарских занятий. Рекомендуется чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

Желательно прочитать материал несколько раз. При первом ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном прочтении целесообразно акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. При этом рекомендуется законспектировать неясные вопросы, чтобы задать их преподавателю.

При работе с учебником можно составить несколько десятков сложных тестовых заданий, предложив их однокурсникам. Для закрепления материала можно попытаться объяснить какой-либо вопрос одному из однокурсников или провести дискуссию в группе на предмет одной из изучаемых тем.

Существенную роль в структуре самостоятельной работы студентов играют такие важные

направления деятельности преподавателя, как:

- текущие консультации и контроль за освоением студентами теоретического содержания дисциплины (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом);

- проверка преподавателем письменной работы (реферата) и организация ее защиты студентом;

- текущий контроль со стороны преподавателя за освоением учебного материала студентами, изучающими дисциплину по индивидуальному плану и др.

Без такого тесного взаимодействия преподавателя и студента утрачивается цель и смысл учения, снижается его результат.

Для лучшего усвоения материала по изучаемому курсу студентам предлагаются тесты разной сложности. В обучающих тестах для правильного ответа на вопрос необходимо детально проработать соответствующий раздел учебника.

При работе с контрольными тестами следует учесть, что в гуманитарной области тест может показать усвоение лишь части материала (только фактов, дат, имен и т.п.), а способность мыслить, анализировать, доказывать, оперировать юридической терминологией остается за его пределами. Поэтому выполнение теста на «отлично» не гарантирует такую же оценку на устном экзамене или экзамене.

Применение тестовой системы позволяет значительно увеличить объем самостоятельно изучаемого материала. Кроме этого, применение тестовой системы контроля знаний позволяет определять степень освоенности той или иной темы сразу после её прохождения. Вследствие этого повышаются успеваемость и результаты экзаменов.

Контроль за результатами работы осуществляется в виде ответов на вопросы для самоконтроля. Если в процессе самостоятельной работы возникают затруднения (непонимание отдельных положений дисциплины, трудности в решении задач и др.), студенту следует обратиться за консультацией на кафедру или к преподавателю, ведущему занятия в соответствующей группе. Основные формы контроля знаний по окончании курса или его раздела – это коллоквиум, защита курсовых работ и экзамен.

Коллоквиум – это вид занятия, на котором обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и другие работы обучающихся. Коллоквиум показывает степень готовности студента к экзамену или экзамену, которые могут быть зачтены уже по результатам коллоквиума.

Экзамен – это форма проверки выполнения студентами знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях, в процессе учебной и производственной практики.

Методические указания по подготовке к экзамену

Экзамен - важный этап в учебном процессе, имеющий целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач. Как подготовка к экзамену, так и сам экзамен - форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к экзамену для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Как подготовиться к экзамену

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для экзамена необходимо следующее: вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте экзаменационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на экзамене. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать экзамен успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на вопросы.

Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для экзаменационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к экзамену.

Преподаватели хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше, то Вы должны сдать экзамен. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать экзамен

На экзамене Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно. Вы будете ощущать некоторую обеспокоенность, так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

⇒ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;

⇒ тщательно прочтите вопросы, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу экзамена;

⇒ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать дальше;

⇒ решите, как Вы распределите Ваше время;

⇒ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что маловероятно, что в ответе потребуется написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на экзамене;

⇒ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;

⇒ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие ответы;

⇒ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;

⇒ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;

⇒ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи экзамена;

- ⇒ пишите разборчиво;
- ⇒ кратко объясняйте теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;
- ⇒ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится экзамен.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на экзамене.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на экзамене, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать экзамен позже.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат – это изложение сущности какого-либо вопроса. Подготовка к реферату требует глубокого знания методологических и научно-практических аспектов изучаемой проблемы и вопроса, умение обстоятельно их анализировать.

В реферате студент должен раскрыть содержание конкретной темы на основе изучения монографий, учебников и учебных пособий, статистических материалов, периодической печати и др.

План реферата должен составляться после выбора темы, изучения литературы. В него рекомендуется включать не более трех-четырех наиболее важных вопросов, раскрывающих содержание темы.

На индивидуальную работу студентов вынесены темы наиболее доступные для самостоятельной проработки. Формой отчета являются наличие текста реферата, оформленного соответственно правилам; собеседование или защита реферата (доклад).

Содержание реферата предполагает наличие сведений не только теоретического характера, но и их интерпретацию с точки зрения теории и методики избранного вида спорта.

Большое значение имеет правильное оформление реферата

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Содержание реферата, соответственно плану.
4. Список используемой литературы.
5. Приложение (если необходимо).

Требования к оформлению и содержанию реферата:

Оформление и форма подачи реферата:

1. Объём реферата должен составлять 12-15 печатных листов.
2. Реферат должен быть в специальной файловой папке.
3. Обязательно – дублирование текста на дискете или диске.

Компьютерная распечатка работы выглядит следующим образом:

- текст работы печатается в программе «Microsoft Word»;
- шрифтом «Times New Roman»;
- размер шрифта- 14;
- интервал 1,5 с соблюдением размера полей: сверху, внизу, справа, слева –2 см;
- при наборе таблиц размер шрифта меняется на 12;
- в шрифте «Courier New» размер шрифта – 12, в таблице – 10.
- текст выравнивается по ширине; название глав и заголовков – по середине;
- название глав и заголовков в тексте выделяются жирным шрифтом и должны соответствовать содержанию работы;
- насыщенность букв и знаков в строке должна быть ровной и однотипной, с автоматическим переносом слов;

- частично напечатанных отдельных букв, цифр и слов, вписанных от руки, не допускается;

- все страницы текста, включая страницы с рисунками и таблицами, имеют сквозную нумерацию;

- номер страницы печатается посередине сверху (или в правом верхнем углу) без дополнительных обозначений (скобок, тире).

Титульный лист – начальный лист, который не нумеруется, но считается первой страницей.

Название министерства, учебного учреждения – все слова печатаются большими буквами, жирным шрифтом, по ширине листа, размер шрифта 14, без общепринятых сокращений.

Название кафедры, на которой выполнена работа, печатается по центру, с большой буквы, размер шрифта 14, без сокращений.

Название работы – большими буквами, курсивом, по центру, размер шрифта от 14 до 18.

В нижнем правом углу печатаются данные исполнителя работы и руководителя с указанием его должности и научных регалий.

Внизу титульного листа – название города и год выполнения работы – печатается с большой буквы, размер шрифта 14, по центру.

Весь табличный материал – идет по тексту. Слово «Таблица» печатается в правом верхнем углу самого объекта, ниже по центру – название таблицы – шрифт 14 (ж), ниже сама таблица – шрифт в таблице 12, таблица выравнивается по центру страницы.

Графики, схемы, диаграммы и рисунки выносятся в ПРИЛОЖЕНИЕ без нумерации. Оно располагается после списка литературы и оформляется в книжном или альбомном формате. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» печатается в правом верхнем углу с порядковым номером, шрифт 14 (ж); название объекта – по середине, шрифт 14 (ж); в схемах, рисунках, диаграммах – шрифт зависит от объема изображаемого объекта, но должен быть не менее 8 и не более 14.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Мультимедийные средства:

- проектор;
- ноутбуки.

2. Учебные презентации по темам лекций.

3. На семинарских занятиях широко используется справочная информационная система КонсультантПлюс, поэтому такие занятия часто проходят в аудиториях оборудованных компьютерами.

3.54. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор - разработчик: Пузыня Татьяна Алексеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<ul style="list-style-type: none"> - основных категорий и понятий хозяйственного учета, объектах бухгалтерского учета и их классификации при оценке финансовых результатов деятельности; - бухгалтерского документа, учетного регистра и его видов, форм бухгалтерского учета при планировании производственно-хозяйственной деятельности; - содержания и структуры бухгалтерского баланса; определение счета бухгалтерского учета при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; - порядка оценки показателей имущества и обязательств в бухгалтерском учете и отчетности, понятия калькуляции и ее виды, классификацию затрат на производство при проведении экспертизы и диагностики; - законодательных и нормативных документов, регулирующих порядок бухгалтерского учета; о порядке формирования учетной политики при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; - сущности и особенностей формирования и анализа результатов финансово-хозяйственной деятельности; 	<p>ОК-2</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-4</p> <p>ПК-10</p> <p>ПК-12</p> <p>ПК-14</p>
Умений:	<ul style="list-style-type: none"> - отражать в бухгалтерском учете итоги инвентаризации при оценке финансовых результатов деятельности; - применять методы бухгалтерского учета при планировании производственно-хозяйственной деятельности; - определять тип изменения баланса под влиянием хозяйственной операции при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; - отражать хозяйственные операции на счетах бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики; - работать с бухгалтерской (финансовой) отчетностью, классифицировать, систематизировать, готовить информацию к аналитической работе при осуществлении контроля за используемыми 	<p>ОК-2</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-4</p> <p>ПК-10</p> <p>ПК-12</p>

	<p>ресурсами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - интерпретировать выводы о финансовых результатах финансово-хозяйственной деятельности, использовать информационные, контрольные и управленческие возможности бухгалтерского учета при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности; 	ПК-14
Навыко в и/или опыта деятельности:	<ul style="list-style-type: none"> - владения основами экономических знаний для формирования оценки финансовых результатов деятельности; 	ОК-2
	<ul style="list-style-type: none"> - исправления ошибок в документах и учетных регистрах, внесения уточнений при планировании производственно-хозяйственной деятельности; 	ПК-2
	<ul style="list-style-type: none"> - применения систематизированных и практических знания при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; 	ПК-4
	<ul style="list-style-type: none"> - планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики; 	ПК-10
	<ul style="list-style-type: none"> - формирования полноценной, достоверной, нейтральной и объективной информации в целом и в разрезе отдельных направлений предпринимательской деятельности при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; 	ПК-12
	<ul style="list-style-type: none"> - практического применения методологических и методических основ бухгалтерского учета для целей управления различными аспектами хозяйственной деятельности организации при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности. 	ПК-14

МЕСТО ПРОГРАММЫ	ДИСЦИПЛИНЫ	В	СТРУКТУРЕ	ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
--------------------	------------	---	-----------	-----------------

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе (7 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Математика», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика», «Информационные системы в сфере сервиса», «Экономика социально-культурной деятельности».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися	30							30	
В том числе:									
Лекции	14							14	

Семинары		16							16	
Практические занятия										
Лабораторные работы										
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)										
Самостоятельная работа студента		42							42	
Общая трудоемкость	часы	72							72	
	зачетные единицы	2							2	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Сущность и содержание бухгалтерского учета. Предмет и задачи бухгалтерского учета.	4	4	8	16
2	Метод бухгалтерского учета и его основные элементы.	4	4	8	16
3	Формы бухгалтерского учета. Нормативное регулирование бухгалтерского учета	2	2	8	12
4	Цели и концепции бухгалтерского учета.	2	2	8	12
5	Постановка бухгалтерского учета на предприятиях	2	4	10	16
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Принципы рациональной организации бухгалтерского учёта и вопросы его совершенствования.
2. Учёт финансовых вложений.
3. Состав основной заработной платы, документальное оформление и порядок расчёта.

4. Организация учёта расчетов с бюджетом по налоговым платежам.
5. Учёт расходов по займам и кредитам.
6. Учет финансовых результатов организации.
7. Проблемы взаимодействия бухгалтерского и налогового учёта.
8. Проблемы адаптации российской системы бухгалтерского учёта к международным стандартам финансовой отчётности.
9. Учёт лизинговых операций.
10. Оценка и переоценка основных средств.
11. Инвентаризация основных средств, отражение её результатов в бухгалтерском учете организации.
12. Виды и учет резервов организации.
13. Учет расчётов с разными дебиторами и кредиторами.
14. Особенности формирования и учёта уставного капитала в организациях различных форм собственности.
15. Учет денежных документов и переводов в пути.
16. Учет оценочных резервов организации.
17. Порядок учета внутрихозяйственных расчетов.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Составить корреспонденцию счетов по хозяйственным операциям. Произвести необходимые расчеты.
2. Открыть счета бухгалтерского учета (рекомендуемая форма счетов в приложении 1). Записать в счетах суммы начальных остатков.
3. Перенести на счета хозяйственные операции. Подсчитать обороты и остатки на конец месяца.
4. Составить оборотную ведомость синтетического учета.
5. Составить бухгалтерский баланс.

Примерная тематика рефератов

1. Бухгалтерский учёт как часть системы хозяйственного учёта.
2. Виды бухгалтерского учёта: финансовый, управленческий, налоговый.
3. Законодательное и нормативное регулирование бухгалтерского учёта в России.
4. Основные задачи и функции бухгалтерского учёта, требования, предъявляемые к нему. Организация бухгалтерского учёта на предприятии.
5. Предмет бухгалтерского учёта.
6. Классификация хозяйственных средств по видам и размещению, по источникам образования и назначению.
7. Элементы метода бухгалтерского учёта: первичного наблюдения, стоимостного измерения, текущей группировки хозяйственных операций, обобщения учётных данных.
8. Бухгалтерский баланс, его структура и содержание.
9. Классификация бухгалтерских балансов.
10. Четыре типа изменения бухгалтерского баланса под влиянием хозяйственных операций.
11. Счета бухгалтерского учёта, их назначение и строение.
12. Двойная запись, ее сущность и значение.
13. Счета синтетического и аналитического учёта, субсчета.
14. Обобщение данных текущего бухгалтерского учёта.
15. Классификация счетов бухгалтерского учёта: по объектам бухгалтерского учёта; по объему отражаемой информации; по экономическому содержанию; по структуре и назначению; по отношению к балансу.
16. План счетов бухгалтерского учёта: структура, принципы построения.
17. Документы, их назначение в бухгалтерском учёте.

18. Реквизиты документов.
19. Классификация документов.
20. Инвентаризация, её виды, порядок проведения и оформления результатов.
21. Учётные регистры, их назначение и классификация.
22. Порядок записей в учётные регистры.
23. Формы бухгалтерского учёта.
24. Понятие и порядок формирования учётной политики.
25. Изменение учётной политики
26. Раскрытие учётной политики.
27. Учёт денежных средств на расчетном и валютном счетах в банках.
28. Учёт кассовых операций. Ревизия кассы.
29. Учёт расчетов с подотчетными лицами.
30. Учёт расчётов по товарным операциям. Формы безналичных расчётов.
31. Учёт расчетов по нетоварным операциям: с бюджетом, внебюджетными фондами, разными дебиторами и кредиторами, учредителями и т.д.
32. Основные средства, их классификация и оценка.
33. Документальное оформление, аналитический и синтетический учёт поступления и выбытия основных средств.
34. Учёт износа и амортизации основных средств.
35. Учёт затрат на текущий и капитальный ремонт основных средств.
36. Учёт арендованных основных средств.
37. Состав и содержание нематериальных активов, их оценка.
38. Документальное оформление, аналитический и синтетический учёт приобретения нематериальных активов.
39. Учёт амортизации нематериальных активов.
40. Учёт выбытия нематериальных активов.
41. Характеристика производственных запасов, их структура и оценка в текущем учёте.
42. Порядок формирования фактической себестоимости поступивших материальных ценностей.
43. Документальное оформление, синтетический учёт поступления материальных ценностей.
44. Документальное оформление и синтетический учёт отпуска материальных ценностей.
45. Методы оценки материальных ценностей, списываемых на счета издержек производства: ФИФО, по средней себестоимости и по себестоимости каждой единицы.
46. Учёт резерва под снижение стоимости материальных ценностей.
47. Оперативный учёт личного состава работников организации.
48. Формы, системы оплаты труда и виды заработной платы.
49. Документальное оформление и учёт выработки работников.
50. Техника подсчета заработной платы при различных формах и системах оплаты труда.
51. Порядок оплаты очередных отпусков, пособий по временной нетрудоспособности, брака, простоев, сверхурочных часов, за работу в ночное время и т.д.
52. Учёт удержаний и вычетов из заработной платы работников: налога на доходы физических лиц, по исполнительным листам и т.д.
53. Синтетический учёт расчетов по зарплате.
54. Затраты на производство, их классификация.
55. Учёт прямых и косвенных затрат на производство.
56. Сводный учёт затрат на производство. Варианты сводного учёта затрат.
57. Методы учёта затрат и калькулирования себестоимости продукции.
58. Характеристика готовой продукции, ее оценка.

59. Документальное оформление, синтетический учёт выпущенной из производства готовой продукции.
60. Учёт продажи готовой продукции.
61. Учёт расходов на продажу.
62. Учёт образования и использования резерва по сомнительным долгам.
63. Учёт доходов и расходов организации.
64. Учёт формирования финансовых результатов.
65. Учёт распределения и использования прибыли.
66. Учёт нераспределенной прибыли.
67. Понятие финансовые вложения, их состав.
68. Оценка финансовых вложений в учёте.
69. Синтетический учёт приобретения и выбытия финансовых вложений.
70. Учёт резерва по обесценению финансовых вложений.
71. Состав расходов по кредитам и займам.
72. Учёт краткосрочных и долгосрочных кредитов и займов.
73. Особенности формирования и учёта собственного капитала: уставного, добавочного, резервного.
74. Формирование, использование и учёт резервов.
75. Основные понятия, виды и сроки представления финансовой отчётности пользователям.
76. Состав, структура и содержание бухгалтерской отчётности.
77. Бухгалтерская отчётность как источник информации для анализа финансово-хозяйственной деятельности.
78. Основные принципы и логика анализа финансово-хозяйственной деятельности.
79. Процедура анализа финансово-хозяйственной деятельности.
80. Система показателей оценки имущественного и финансового положения организации.
81. Способы использования аналитических показателей.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-2	Математика – 2,3 семестры Маркетинг в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Экономика – 3 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Электронная торговля – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр Риски и страхование в сервисе – 7 семестр Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр

	Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр
ПК-2	Основы социального государства – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр Экономика – 3 семестр Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Государственная политика и управление в сфере сервиса – 7 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр Гостиничный бизнес – 8 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр
ПК-4	Психология обслуживания клиентов – 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр Культурология – 4 семестр Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр Социально-культурная деятельность – 2 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Краеведение – 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр
ПК-10	Математика – 2,3 семестры Менеджмент в сервисе – 4 семестр Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестры Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры

	<p>Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр</p>
ПК-12	<p>Математика – 2,3 семестры Информатика – 1,2,3 семестры Сервисная деятельность – 5 семестр Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестры Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр Технологический практикум – 3 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр Электронная торговля – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр Технологии и организация развлечений – 8 семестр Гостиничный бизнес – 8 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-14	<p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Экономика – 3 семестр Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр</p>

	Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр
--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК - 2	<p>знания основных категорий и понятий хозяйственного учета, объектах бухгалтерского учета и их классификации при оценке финансовых результатов деятельности;</p> <p>умения отражать в бухгалтерском учете итоги инвентаризации при оценке финансовых результатов деятельности;</p> <p>навыки владения основами экономических знаний для формирования оценки финансовых результатов деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые категории и понятия хозяйственного учета, объекты бухгалтерского учета и их классификацию при оценке финансовых результатов деятельности; <i>умеет</i> описать и идентифицировать в бухгалтерском учете итоги инвентаризации при оценке финансовых результатов деятельности; <i>владеет</i> простейшими навыками оценки финансовых результатов деятельности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные категории и понятия хозяйственного учета, объекты бухгалтерского учета и их классификацию при оценке финансовых результатов деятельности; <i>умеет</i> отражать в бухгалтерском учете итоги инвентаризации при оценке финансовых результатов деятельности; <i>владеет</i> основами экономических знаний для формирования оценки финансовых результатов деятельности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр основных категорий и понятий хозяйственного учета, объектов бухгалтерского учета и их классификацию при оценке финансовых результатов деятельности; <i>умеет</i> отражать в бухгалтерском учете итоги инвентаризации при оценке финансовых результатов деятельности; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков применения целостным знанием основ экономики для формирования оценки финансовых результатов деятельности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
ПК-2	<p><i>Знания</i> бухгалтерского документа, учетного регистра и его видов, форм бухгалтерского учета при планировании производственно-хозяйственной деятельности; <i>Умения</i> применять методы бухгалтерского учета при планировании производственно-хозяйственной деятельности; <i>Навыки</i> исправления ошибок в документах и учетных регистрах, внесения уточнений при планировании производственно-хозяйственной деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> некоторые принципы составления бухгалтерского документа, учетного регистра и его видов, форм бухгалтерского учета при планировании производственно-хозяйственной деятельности; <i>умеет</i> частично применять методы бухгалтерского учета при планировании производственно-хозяйственной деятельности; <i>владеет</i> стандартными навыками исправления ошибок в документах и учетных регистрах и внесения уточнений при планировании производственно-хозяйственной деятельности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основные принципы составления бухгалтерского документа, учетного регистра и его видов, форм бухгалтерского учета при планировании производственно-хозяйственной деятельности; <i>умеет</i> применять методы бухгалтерского учета при планировании производственно-хозяйственной деятельности; <i>владеет</i> навыками исправления ошибок в документах и учетных регистрах, внесения уточнений при планировании производственно-хозяйственной деятельности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр принципов составления бухгалтерского документа, учетного регистра и его видов, форм бухгалтерского учета при планировании производственно-хозяйственной деятельности; <i>умеет</i> уверенно применять методы бухгалтерского учета при планировании производственно-хозяйственной деятельности; <i>владеет</i> расширенным спектром навыков исправления ошибок в документах и учетных регистрах, внесения уточнений при планировании производственно-хозяйственной</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

		деятельности.	
ПК-4	<p>знаний содержания и структуры бухгалтерского баланса; определение счета бухгалтерского учета при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; умений определять тип изменения баланса под влиянием хозяйственной операции при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; навыков применения систематизированных и практических знания при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> частично содержание и структуру бухгалтерского баланса; определение счета бухгалтерского учета; <i>умеет</i> определять тип изменения баланса под влиянием хозяйственной операции при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; <i>владеет</i> простейшими навыками применения систематизированных и практических знания при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> содержание и структуру бухгалтерского баланса; определение счета бухгалтерского учета; <i>умеет</i> уверенно определять тип изменения баланса под влиянием хозяйственной операции при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; <i>владеет</i> навыками применения систематизированных и практических знания при проведении исследований влияния поведения потребителей на</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

		производственно-хозяйственную деятельность.	
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> в совершенстве содержание и структуру бухгалтерского баланса; определение счета бухгалтерского учета при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность;</p> <p><i>умеет</i> определять тип изменения баланса под влиянием хозяйственной операции при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность;</p> <p><i>владеет</i> широким спектром навыков применения систематизированных и практических знания при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
ПК-10	<p><i>знаний</i> порядка оценки показателей имущества и обязательств в бухгалтерском учете и отчетности, понятия калькуляции и ее виды, классификацию затрат на производство при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><i>умений</i> отражать хозяйственные операции на счетах бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><i>навыков</i> планирования основных показателей</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> общие методологические подходы порядка оценки показателей имущества и обязательств в бухгалтерском учете и отчетности, понятие калькуляции и ее виды, классификацию затрат на производство;</p> <p><i>умеет</i> отражать хозяйственные операции на счетах бухгалтерского учета при проведении экспертизы</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

	<p>деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>	и диагностики; <i>владеет</i> стандартными приемами планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> методологические подходы порядка оценки показателей имущества и обязательств в бухгалтерском учете и отчетности, понятия калькуляции и ее виды, классификацию затрат на производство; <i>умеет</i> использовать теоретические знания отражения хозяйственных операций на счетах бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики; <i>владеет</i> навыками планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> в совершенстве порядок оценки показателей имущества и обязательств в бухгалтерском учете и отчетности, понятие калькуляции и ее виды, классификация затрат на производство при проведении экспертизы и диагностики; <i>умеет</i> использовать теоретические знания отражения хозяйственных операций на счетах бухгалтерского учета при</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

		проведении экспертизы и диагностики; <i>владеет</i> современными навыками планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.	
ПК-12	<p><i>знания</i> законодательных и нормативных документов, регулирующих порядок бухгалтерского учета; о порядке формирования учетной политики при осуществлении контроля за используемыми ресурсами;</p> <p><i>умения</i> работать с бухгалтерской (финансовой) отчетностью, классифицировать, систематизировать, готовить информацию к аналитической работе при осуществлении контроля за используемыми ресурсами;</p> <p><i>навыки</i> формирования полноценной, достоверной, нейтральной и объективной информации в целом и в разрезе отдельных направлений предпринимательской деятельности при осуществлении контроля за используемыми ресурсами.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> фрагментарно законодательные и нормативные документы, регулирующие порядок бухгалтерского учета; порядок формирования учетной политики при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; <i>умеет</i> частично применять знания при работе с бухгалтерской (финансовой) отчетностью, классифицировать, систематизировать, готовить информацию к аналитической работе при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; <i>владеет</i> базовыми навыками формирования полноценной, достоверной, нейтральной и объективной информации в целом и в разрезе отдельных направлений предпринимательской деятельности при осуществлении контроля за используемыми ресурсами.</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> законодательные и нормативные документы, регулирующие порядок бухгалтерского учета; порядок формирования учетной политики при осуществлении контроля за используемыми ресурсами;</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

	<p>умеет работать с бухгалтерской (финансовой) отчетностью, классифицировать, систематизировать, готовить информацию к аналитической работе при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; владеет приемами и методами формирования полноценной, достоверной, нейтральной и объективной информации в целом и в разрезе отдельных направлений предпринимательской деятельности при осуществлении контроля за используемыми ресурсами;</p>	
	<p>Высокий уровень (отлично): знает глубоко и в полной мере законодательные и нормативные документы, регулирующие порядок бухгалтерского учета; порядок формирования учетной политики при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; умеет эффективно работать с бухгалтерской (финансовой) отчетностью, классифицировать, систематизировать, готовить информацию к аналитической работе при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; владеет безупречно навыками формирования полноценной, достоверной, нейтральной и объективной информации в целом и в разрезе отдельных направлений предпринимательской деятельности при осуществлении контроля за используемыми ресурсами.</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

ПК-14	<p>знания сущности и особенностей формирования и анализа результатов финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p>умения интерпретировать выводы о финансовых результатах финансово-хозяйственной деятельности, использовать информационные, контрольные и управленческие возможности бухгалтерского учета при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p>навыки практического применения методологических и методических основ бухгалтерского учета для целей управления различными аспектами хозяйственной деятельности организации при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> фундаментальные понятия о сущности и особенностях формирования и анализа результатов финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p><i>умеет</i> не в полной мере интерпретировать выводы о финансовых результатах финансово-хозяйственной деятельности, использовать информационные, контрольные и управленческие возможности бухгалтерского учета при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p><i>владеет</i> частично навыками практического применения методологических и методических основ бухгалтерского учета для целей управления различными аспектами хозяйственной деятельности организации при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности;</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> сущность и особенности формирования и анализа результатов финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p><i>умеет</i> применять основные методы интерпретации выводов о финансовых результатах финансово-хозяйственной деятельности, использовать информационные, контрольные и управленческие возможности бухгалтерского учета при</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

	<p>анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности; <i>владеет</i> необходимым комплексом навыков практического применения методологических и методических основ бухгалтерского учета для целей управления различными аспектами хозяйственной деятельности организации при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности.</p>	
	<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> в совершенстве сущность и особенности формирования и анализа результатов финансово-хозяйственной деятельности; <i>умеет</i> в совершенстве интерпретировать выводы о финансовых результатах финансово-хозяйственной деятельности, использовать информационные, контрольные и управленческие возможности бухгалтерского учета при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности; <i>владеет</i> в совершенстве комплексом навыков практического применения методологических и методических основ бухгалтерского учета для целей управления различными аспектами хозяйственной деятельности организации при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности;</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

Перечень вопросов к зачёту

1. Понятие бухгалтерского учета, его цель, задачи, функции.
2. Информационная функция учета и его место в управлении организацией
3. Пользователи бухгалтерской информации
4. Определение предмета бухгалтерского учета и его составляющих.
5. Метод учета и его элементы.
6. Понятие юридического лица
7. Система нормативного регулирования бухгалтерского учета
8. Принципы ведения бухгалтерского учета
9. Сущность бухгалтерского баланса, его содержание, строение и виды.
10. Изменения в балансе, вызываемые основными типами хозяйственных операций
11. Счета учета, их назначение, строение
12. Двойная запись и ее значение, корреспонденция счетов
13. Счета синтетического и аналитического учета. Их назначение и строение
14. Способы обобщения данных текущего учета
15. Группировка счетов бухгалтерского учета по экономическому содержанию
16. Группировка счетов по назначению
17. Группировка по степени обобщения
18. Назначение плана счетов и его структура Понятие первичного документа и требования к их оформлению
19. Классификация первичных документов
20. Понятие документов строгой отчетности
21. Учетные регистры
22. Исправление ошибок в первичных документах и учетных регистрах
23. Определение и порядок организации документооборота
24. Понятие инвентаризации и порядок ее проведения.
25. Упрощенная форма учета на малых предприятиях
26. Мемориально-ордерная форма бухгалтерского учета
27. Журнально-ордерная форма бухгалтерского учета
28. Понятие оценки и ее цель, законодательно установленные правила оценки
29. Определение себестоимости и факторы, влияющие на ее исчисление
30. Понятие и цель калькулирования себестоимости продукции
31. Общие принципы калькулирования себестоимости продукции
32. Определение, задачи и функции отчетности, ее виды и состав.
33. Общие требования к отчетности
34. Понятие и значение учетной политики
35. Формирование и принятие учетной политики
36. Основные элементы учетной политики

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

1. Решение задач по составлению сметы расходов.
2. Решение задач по составлению оборотной ведомости по счетам.
3. Вычисление себестоимости предоставляемых услуг.
4. Составление и заполнение бухгалтерской (финансовой) отчетности.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Каморджанова, Н.А. Бухгалтерский учет: учеб. пособие /Н.А. Каморджанова, И.В. Карташова. - 6-е изд. - СПб. : ПИТЕР, 2011. - 320 с.
2. Керимов, В.Э. Бухгалтерский управленческий учет : учебник для бакалавров / В.Э. Керимов. - 10-е изд., перераб. - М. : Дашков и К, 2016. - 400 с.
3. Леонгардт, В.А. Учет и анализ(финансовый и управленческий учет и анализ) : учеб. пособие / В.А. Леонгардт. - Ростов н/Д : Феникс, 2015. - 445 с.
4. Масло Р.В. Теория бухгалтерского учета [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Масло Р.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 481 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11297> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Пузыня Т.А. Бухгалтерский учет в коммерческих спортивных организациях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Пузыня Т.А.— Электрон. текстовые данные.— Великие Луки: Великолукская государственная академия физической культуры и спорта, 2016.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45239> — ЭБС «IPRbooks», по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Дараева Ю.А. Теория бухгалтерского учета [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дараева Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2012.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8228> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Караванова, Б.П. Бухгалтерский учет на предприятиях туристкой индустрии : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / Б.П. Караванова, А.В. Пушинин. - М. : Академия, 2011. - 224 с.
3. Кондраков, Н.П. Бухгалтерский учет: учебник / Н.П.Кондраков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 656 с.
4. Переверзев, М.П. Предпринимательство и бизнес : учебник / М.П. Переверзев, А.М. Лунева. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 176 с.
5. Соколова Е.С. Бухгалтерский учет и аудит [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Соколова Е.С., Архарова З.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 234 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10632> — ЭБС «IPRbooks», по паролю

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- <http://www.biblioclub.ru/> - Университетская библиотека
- <http://www.buhgalt.ru/> - Издательство «Бухгалтерский учет»
- <http://www.fin-izdat.ru/journal/allbuh/> - Журнал «Всё для бухгалтера»
- <http://www.fin-izdat.ru/journal/interbuh/> - Журнал «Международный бухгалтерский учет»
- <http://www.fin-izdat.ru/journal/buhright> - Журнал «Бухгалтер и закон»
- <http://www.buhnolog.ru/> - Журнал «Бухгалтерский учет и налоги»
- <http://www.glavbukh.ru/> - Практический журнал для бухгалтера «Главбух»
- <http://gaap.ru/magazines/123346/> - Журнал «Актуальная бухгалтерия»
- <http://gaap.ru/magazines/121811/> - Журнал «Бухгалтерия. Просто, понятно, практично»
- <http://www.garant.ru> - Справочно-правовая система «ГАРАНТ»
- <http://base.consultant.ru> - Справочно-правовая система «Консультант плюс»
- <http://www.kodeks.ru/> - Справочно-правовая система «Кодекс»
- <http://www.klerk.ru/buh/> - Бухгалтеру /Клерк.Ру.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ ПОДБОР И ИЗУЧЕНИЕ НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

Изучение литературы на начальном этапе обучения имеет целью получить данные о том, в каком состоянии в современной науке и практике находится проблема, ставшая объектом вашего исследования или интереса. Результатом подобного анализа станет библиография, т.е. научное систематизированное описание книжных изданий, составление их списков, указателей и обзоров, перечень книг, которые что-то объединяет.

Составление библиографии по теме – важная стадия работы. Обычно студентам предлагается выставка книг, которую готовят работники библиотеки.

Одновременно библиографы дают консультацию по работе с библиографическими изданиями и каталогами.

В любой библиотеке имеются систематический и алфавитный каталоги.

Если научный руководитель не порекомендовал иначе, начать изучение литературы можно с просмотра журналов последних лет, касающихся вашей темы или курса. Найдя статью, относящуюся к теме вашего исследования, посмотрите список литературы в ее конце. Так вы узнаете, какие еще публикации имеются на эту тему, и можете приступить к их изучению.

Обычно последний журнал за тот или иной год содержит полный список статей, опубликованных в текущем году. Используйте эту возможность, чтобы легче ориентироваться в публикациях журнала за интересующий вас период.

Помимо литературы, касающейся вашей темы, необходимо и полезно также изучить все, что связано методиками исследования, которые вы используете в работе. Нужно четко представлять, что скрывается за каждым показателем или термином, и уметь их правильно интерпретировать.

Не пренебрегайте статистическими данными, которые могут проиллюстрировать или обосновать теоретические выводы, представленные в работе или соотнести их с практикой деятельности реальных организаций.

Экономическую, специальную или справочную литературу студент подбирает самостоятельно.

Существенную помощь в ознакомлении с библиографией студенту могут оказать:

- ◆ библиотечные каталоги (алфавитный, систематический, предметный);
- ◆ библиографические указатели (учетно-регистрационные, научно - вспомогательные, рекомендательные, критические);
- ◆ справочная литература (энциклопедии, словари, справочные издания).

Подобранную литературу следует оценить по таким критериям, как: полнота и достоверность данных, сроки ее опубликования, наличие теоретических обобщений и критических материалов, реальность их получения.

В первую очередь следует подбирать и использовать литературу последних лет издания, как правило, от 3 до 5 лет. Пренебрежение этим положением, использование устаревшей литературы нередко приводит к снижению качества выполняемых работ.

Особое внимание следует обратить на специализированные научные издания, соответствующие теме исследования или общему направлению изучаемого курса.

Запись литературы можно вести на карточках, отдельных листах или в тетради, группируя их по вопросам плана. Надо делать полную и точную запись литературного источника с указанием необходимых библиографических реквизитов. Небрежность в написании источника вынуждает дополнительно тратить время на поиски недостающих данных.

Подобранную литературу можно дать на просмотр преподавателю, который поможет сделать окончательный выбор источников, сможет дать дополнительные рекомендации по отбору материала.

Подготовка к выполнению письменной работы начинается с чтения и последующей записи прочитанного, относящегося к работе материала. Следует прибегать к двум формам записи: конспектированию и выпискам.

Конспект ("конспектус" – обзор) – это краткое и вместе с тем относительно подробное, последовательное изложение содержания статьи, книги, документа, т.е. обзор прочитанного, глубоко продуманного и хорошо осмысленного произведения.

При составлении конспекта следует соблюдать определенную последовательность в изложении мыслей:

- а) высказывается тезис;
- б) обосновывается его значение;
- в) приводится фактический, иллюстративный материал, конкретизирующий этот тезис.

При составлении конспекта следует указать автора произведения, полное название работы, место и год ее издания; если это статья, то указывается название журнала, сборника и страницы от начала и до конца, которые отведены ей в издании. Чтобы можно было, руководствуясь записями, быстро отыскать в книге место, полезно также отмечать страницы изучаемого произведения.

В конспекте нужно выделять отдельные места текста в зависимости от их значения. Для этих целей применяются различные размеры букв, подчеркивания, делаются замечания на полях.

Конспектирование относится к числу наиболее важных общеучебных умений. На него опирается весь учебный процесс, так как студентам постоянно приходится использовать для подготовки к занятиям конспектирование лекций преподавателя, учебного параграфа или дополнительной литературы.

Конспект нужен для того, чтобы:

- научиться перерабатывать любую информацию, придавая ей иной вид, тип, форму;
- выделить в письменном или устном тексте самое необходимое и нужное для решения учебной или научной задачи;
- создать модель проблемы (понятийную или структурную);
- упростить запоминание текста, облегчить овладение специальными терминами;
- накопить информацию для написания более сложной работы в виде доклада, реферата, дипломной работы, диссертации, статьи, книги.

Слово конспект состоит из двух корней, первым из которых является «кон». В русском языке «кон» означает начало, предел, сужение пространства действий. **В этом сужении, предельном сокращении, свертывании информации и заключен главный смысл конспекта.** Конспект – это вторичное рождение источника, но в ином виде – свернутом, сжатом. Это напоминает сепарирование молока, когда от него отделяют сливки: конспектируемый источник – молоко, а сам конспект – это сливки. Не зря в словарях не разночтений. Почти везде конспект определяется как краткое изложение, краткая запись.

Но не любую краткую запись можно назвать конспектом. Понятие **конспект подразумевает объединение плана, выписок, тезисов** или, по крайней мере, двух любых этих форм. **Главное требование к конспекту – запись должна быть систематической, логической, связной.**

Прочтем еще раз определение конспекта и подчеркнем в нем часть фразы – **систематическая, логически связанная запись. Это – одно из основных требований, предъявляемых к конспекту, по существу.** Так, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект.

Конспектом, написанным одним читателем, могут пользоваться другие – он более универсален, чем иные виды записей. По той же причине к правильно составленному конспекту можно с успехом обратиться через несколько лет после его

подготовки. Одним словом, конспект – **наиболее универсальный вид записей** по сравнению с другими формами. При работе с ним меньше риска заблудиться в чужих мыслях, чем при использовании выписок, планов и даже тезисов, не говоря уже о набросках – беглых заметках «для себя».

Кстати, в случае, если вы собираетесь давать свои конспекты товарищам или обращаться к этим записям спустя годы, следует аккуратнее вести их. Мне, например, врезалась в память реплика из письма А. П. Чехова одному адресату: «Ваш трагический почерк – последнее слово инквизиции. Он, пока я прочел Ваше письмо, вывихнул мне глаза».

Каковы особенности составления конспектов?

1. **Беглый просмотр** с целью определить полноту раскрытия темы; определение характера текста (теоретический или эмпирический, т.е. основанный на опыте); выявление степени сложности по наличию новых или непонятных терминов-понятий. Такое предварительное знакомство с текстом, а также учет собственных задач помогает осознанно выбрать вид конспектирования.

2. **Научно-исследовательская работа по переработке информации.** Все начинается с повторного чтения и анализа. Анализ позволяет разделить текст на части, отделить одно положение от другого и выделить нужное.

3. **Выделение главных мыслей текста – тезисов.** Тезисом в зависимости от задач конспектирования может быть: понятие или категория и их определения, закон и его формулировка, факты и события и доказательства их истинности и т.д. Эти ведущие, **главные позиции** могут выписываться либо **в технике цитирования, либо в произвольном стиле**, своими словами. Цитировать принято в следующих случаях: для точной передачи мысли; для последующей ссылки на автора; для иллюстрации стиля мышления автора. Насколько часто можно цитировать в конспекте – вопрос открытый. По необходимости, но не очень много (исключение составляют текстуальные или цитатные конспекты).

Прежде всего, составляя конспект, обычно стремятся к **форме связного пересказа**, но делают это не в ущерб другим, более важным качествам конспекта – **ясности и краткости**. И тут важно заметить, что связующим звеном при составлении конспекта должна быть **внутренняя логика изложения**, которую не следует заменять пространными словесными переходами.

С другой стороны, конспекты при обязательной краткости содержат не только основные положения и выводы, но и факты, доказательства, примеры. Ведь утверждение, не подкрепленное фактом или примером, не будет убедительным и труднее запомнится.

Поэтому при составлении конспекта записывают не только основные положения. **Не следует также избегать повторений**, если они по-другому подводят к вопросу или дополнительно, более выразительно освещают его. Это тот «аромат стиля», который помогает глубже разобраться в материале и лучше его запомнить. «Истинный лаконизм – это не внешняя краткость, не обглоданная до кости фраза», – заметил как-то Юрий Нагибин.

На страницах вашей записи может быть отражено **отношение составителя к материалу**. Но при этом следует организовать текст так, чтобы можно было впоследствии легко разобраться, где авторская, а где ваша личная трактовка вопроса.

Часто полагают, что конспект может полностью заменить книгу. Тут нужно сделать существенную оговорку.

«Конспект читаемой книги. Нужно ли говорить, что для работы над текстом, для прочтения его необходимо иметь перед глазами книгу... которая законспектирована. Только при этих условиях могут быть поняты, иногда даже просто прочитаны многие места». Так сказал замечательный исследователь пушкинского творческого наследия С. М. Бонди.

Конспекты условно можно разделить на четыре типа: **плановые, текстуальные (из цитат), свободные, тематические.**

Плановый конспект легко получить с помощью предварительно сделанного плана произведения. При этом план или специально составляется для написания конспекта, или используется ранее составленный в качестве самостоятельной записи.

Каждому вопросу плана в такой записи отвечает определенная часть конспекта. Однако там, где пункт плана не требует дополнений и разъяснений, он не сопровождается текстом. Это одна из особенностей стройного, ясного и короткого плана-конспекта.

При наличии навыка плановый конспект составляют достаточно быстро, он краток, прост и ясен по своей форме. Эти преимущества делают его **незаменимым при быстрой подготовке доклада, выступления.** Качество такого конспекта порой целиком зависит от качества плана, от того, насколько пункты плана будут не только раскрывать содержание, но и дополнять его по существу.

Однако работать с таким конспектом, если пройдет много времени с момента его написания, достаточно затруднительно, т. к. по нему не всегда легко удастся восстановить в памяти содержание источников. Существенную помощь здесь могут оказать вкладные листки или отметки в книге, сделанные в процессе чтения.

Самый простой конспект – схематический плановый конспект – составляется в виде ответов на пункты плана, сформулированные в вопросительной форме. В процессе подготовки, а иногда и при последующей переделке плановый конспект может отразить логическую структуру и взаимосвязь отдельных положений.

Текстуальный конспект – это конспект, созданный в основном, из отрывков подлинника – цитат. Текстуальные выписки могут быть связаны между собой цепью логических переходов, могут быть снабжены планом и включать отдельные тезисы в изложении конспектирующего или автора. **Текстуальный конспект** – прекрасный источник дословных высказываний автора, а также приводимых им фактов. Текстуальные конспекты целесообразно применять при изучении научных трудов, литературной критики. Легко догадаться, что текстуальный конспект в большинстве случаев – пособие, используемое длительное время.

Хотя при создании текстуального конспекта и требуется определенное умение быстро и правильно выбирать основные цитаты (умение делать выписки), этот тип конспекта не является трудно составимым, если оценивать его по той работе, которая затрачивается на написание его.

Существенный недостаток текстуального конспекта заключается в том, что он не активизирует внимание и память. Бывает так, что учащийся или студент написал конспект, а материала глубоко не проанализировал, не запомнил содержания произведения, не усвоил его. Ему помешало автоматическое переписывание цитат.

Свободный конспект. Иногда текстуальный конспект при последующей разработке его или даже в процессе создания «переходит» в свободный конспект. Своеобразие свободного конспекта заключается в том, что он представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов; часть его текста может быть снабжена планом.

Свободный конспект требует умения самостоятельно четко и кратко формулировать основные положения, для чего необходимы глубокое осмысление материала, большой и активный запас слов. Можно сказать, что свободный конспект, пожалуй, наиболее полноценный вид конспекта. Он в высшей степени способствует лучшему усвоению материала. Здесь вы на деле можете продемонстрировать свое умение активно использовать все типы записей: планы, тезисы, выписки. Забота тут одна – понять, осмыслить, записать четко, логично. Над свободным конспектом приходится много работать – его не так-то легко составить.

Тематический конспект дает более или менее исчерпывающий ответ (в зависимости от числа привлеченных источников и другого материала, скажем, своих же записей) на поставленный вопрос-тему. Поэтому он получил название тематического.

Специфика этого конспекта в том, что, разрабатывая определенную тему по ряду источников, он может не отображать содержания каждого из используемых произведений в целом.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос.

Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Надо отметить возможность использования так называемого **обзорного тематического конспекта**. В этом случае составляется тематический обзор на определенную тему, с использованием одного или чаще нескольких источников.

К обзорному тематическому конспекту можно отнести и **хронологический конспект**. Как говорит само название, основное, чему посвящена вся запись, это становление хронологической последовательности событий на фоне отражения самих событий. В отличие от обзорного конспекта на эту же тему, хронологический конспект значительно более краткий.

Несколько советов по организации текста конспекта.

Составление конспектов требует не это не только логики изложения, но и умелой **организации текста**, которая влияет и на содержание записи, и на удобство пользования ею. Что касается конспектирования как вида записи, то в его процессе целесообразно использовать различные **сигнальные знаки**, увеличивающие информативность сжатого конспекта: **стрелки, подчеркивания, линии выделения в рамку, восклицательный и вопросительный знаки, знак PS**, означающий послесловие, т.е. написанное после, приписанное и т.д. Каждый может иметь свою систему знаков, с помощью которых оценивается информация не словесным, а условно символическим способом.

Сокращению конспекта, свертыванию информации способствуют также использование **аббревиатур**, т.е. сокращенных слов и словосочетаний, использование вместо слов знаков. Например, вместо слов «равенство», «подобие», «сходство». можно использовать знак равенства «=», вместо слов «больше, меньше» - математические знаки «<,>» и т. д.

Таким образом, **в результате особой техники переработки конспектируемого текста создается новый документ с новой логикой изложения содержания, с новыми связями, новой формой предъявления информации**. Это и есть конспект.

В отличие от конспекта в выписках фиксируются лишь отдельные, наиболее существенные положения работы. Выписывать следует определения, наиболее важные факты, примеры, статистические данные, относящиеся к основному содержанию темы. Выписки производятся либо в форме цитаты – дословного воспроизведения отрывка изучаемого произведения, содержащего существенные мысли автора, либо в форме краткого, близкого к тексту изложения отдельных мест литературного источника.

Какова техника чтения научной и публицистической литературы?

Выделяют два этапа:

- 1) предварительное знакомство с произведением;
- 2) глубоко осмысленное чтение, сопровождаемое записью.

Первый этап – ознакомление с внешними признаками книги: просмотр оглавления, изучение предисловия, заключения, беглый просмотр произведения.

Второй этап – чтение книги. Различают два вида чтения по глубине – беглое и углубленное. Последнее включает в себя технику пометок и выписок.

Как делать выписки?

Существует несколько приемов ведения записей.

Чтение источника *в виде* так называемого **номенклатурного плана**, состоящего из перечня тех вопросов, которые излагаются в книге, главе, статье. При этом отмечается новый вопрос, новая мысль с указанием страниц. Номенклатурный план служит

предметным указателем, помогая при повторном чтении или последующем использовании книги.

2. *Тематические выписки*, которые делаются на отдельном листе, с одной его стороны. Схема расположения материала может быть следующей:

1	
2	
4	3

- 1 - проблема, вопрос плана, к которому относится выписка
- 2 - источник с полными библиографическими данными
- 3 - место для записи
- 4 - место для замечаний, своих мыслей

3. *Выписки на отдельные карточки* (каталожные, размером в 1\4 листа, или с почтовую открытку и проч.). На такие карточки удобнее всего выписывать отдельные факты, статистические данные, определения и т.д. В этом случае библиографическое описание источников заносится на обратную сторону карточки.

Рекомендуемые формы записей позволяют четко произвести группировку материала по вопросам так, чтобы получилось более или менее полное самостоятельное изложение проблемы. Если окажется, что некоторые вопросы недостаточно изучены, надо возвратиться к литературным источникам и дополнить конспект.

СОВЕТЫ

Ознакомьтесь с правилами описания книг, брошюр, статей. Не пренебрегайте "мелкими" выходными данными литературного источника (место издания, издательство, количество страниц и т.п.), это позволяет сэкономить время на других этапах подготовки письменной работы.

Ведите записи четко, аккуратно, используйте разнообразные приемы.

Поддерживайте постоянный и строгий порядок в хранении конспектов и материалов по письменной работе.

Создайте собственный «электронный банк» информации и подготовленных вами материалов и храните его весь срок обучения.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

- для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками (для демонстрации учебных видеороликов);
- для проведения лекционных занятий - специально оборудованная аудитория с доской и мелом, мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками (для демонстрации учебных видеороликов).

3.54. (а) РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Экономический анализ сферы услуг» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю и - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор - разработчик: Пузыня Татьяна Алексеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	- основ экономического анализа, целей и задач экономического анализа, характеристик предмета и метода, объектов экономического анализа и их классификацию при оценке финансовых результатов деятельности организации сферы услуг;	ОК-2
	- классификации благ, потребностей и ресурсов, состава и показателей экономической эффективности использования ресурсов с учетом требований потребителя;	ОПК-3
	- организации сферы услуг; конъюнктуры рынка, типов рынков (конкуренции); факторов внешней и внутренней среды, форм собственности, организационных форм коммерческих предприятий при планировании производственно-хозяйственной деятельности в сфере услуг;	ПК-2
	- сущности блага, товара, услуги, потребности, ресурса при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность;	ПК-4
	-сущности, содержания и особенностей организационных отношений фирмы; факторов и форм организационного построения фирмы при проведении экспертизы и диагностики;	ПК-10
	- методов начисления амортизации при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов;	ПК-12
	- чистой прибыли; показателей рентабельности и доходности; путей повышения результатов финансово-хозяйственной деятельности организации сферы услуг.	ПК-14
Умений:	- выделять цели и задачи организации сферы услуг; определять конъюнктуру рынка; выделять факторы внешней и внутренней среды при оценке финансовых результатов деятельности организации сферы услуг;	ОК-2
	-рассчитывать показатели экономической эффективности использования ресурсов с учетом требований потребителя;	ОПК-3
	- применять методы экономического анализа при планировании производственно-хозяйственной деятельности организации сферы услуг;	ПК-2
	- определять конкурентоспособность, качество услуги при исследовании влияния поведения	ПК-4

	<p>потребителей на производственно-хозяйственную деятельность;</p> <ul style="list-style-type: none"> - рассчитывать показатели оценки финансового состояния при проведении экспертизы и диагностики; - работать с бухгалтерской (финансовой) отчетностью, классифицировать, систематизировать, готовить информацию к аналитической работе при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; - использовать информационные, контрольные и управленческие возможности при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности. 	<p>ПК-10</p> <p>ПК-12</p> <p>ПК-14</p>
Навыко в и/или опыта деятельности:	<ul style="list-style-type: none"> - владения основами экономических знаний для формирования оценки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг; - применения методов экономического анализа с учетом требований потребителя; - использования методов обработки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг; - оценки привлекательности и качества услуги при исследовании влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; - использования объема информации при планировании основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики; - формирования объективной информации о финансовых результатах, объемах продаж при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; - реализации методологических основ экономического анализа для целей управления различными аспектами хозяйственной деятельности организации при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности. 	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-4</p> <p>ПК-10</p> <p>ПК-12</p> <p>ПК-14</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе (7 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Математика», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика», «Информационные системы в сфере сервиса», «Экономика социально-культурной деятельности».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8

Контактная работа преподавателей с обучающимися		30							30	
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		<i>14</i>							<i>14</i>	
<i>Семинары</i>		<i>16</i>							<i>16</i>	
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>										
Самостоятельная работа студента		42							42	
Общая трудоемкость	часы	72							72	
	зачетные единицы	2							2	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Роль экономического анализа в управлении организацией	4	4	8	16
2	Системный подход к теории и практике экономического анализа	4	4	8	16
3	Методика экономического анализа	2	2	8	12
4	Анализ затрат и себестоимости продукции	2	2	8	12
5	Анализ финансовых результатов деятельности организации	2	4	10	16
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1) Приведите ваше понимание финансовой системы, поясните логику взаимосвязи ее отдельных элементов.

- 2) Что такое финансовый анализ? Дайте описание основных его разделов, поясните логику их обособления и взаимосвязь.
- 3) Сформулируйте особенности управления финансами на предприятиях различных форм собственности.
- 4) Раскройте особенности профессий финансового менеджера и финансового аналитика.
- 5) Дайте сравнительную характеристику особенностей работы бухгалтера и финансового менеджера.
- 6) Охарактеризуйте основные цели, стоящие перед любой компанией. Можно ли их каким-либо образом группировать и ранжировать? Что такое дерево целей?
- 7) Какие задачи стоят перед управленческим персоналом компании, обеспечивающим достижение ее основных финансовых целей?
- 8) Каким образом владельцы компании могут удостовериться, что управленческий персонал прилагает все усилия для достижения финансовых целей?
- 9) Какие решения приходится принимать финансовым менеджерам для достижения финансовых целей?
- 10) Каким образом владельцы компании могут удостовериться в том, что финансовые цели действительно достигнуты?
- 11) В чем разница между понятиями «сведения» и «информация»? Приведите пример сообщения (данных), не являющегося при определенных условиях информативным.
- 12) Вы получили два сообщения: а) о плановой поставке товаров на сумму в 100 тыс. руб. б) о вскрытии хищения материально ответственным лицом на сумму в 2000 руб. Какое сообщение более значимо, информативно и почему?
- 13) Охарактеризуйте различия в системах регулирования бухгалтерского учета и отчетности в разных странах.
- 14) Перечислите основные разделы годового бухгалтерского отчета. Какие из них представляют наибольший интерес для аналитика и почему?
- 15) Как соотносятся между собой понятия «годовой отчет» и «пояснительная записка»? Какие аспекты деятельности предприятия подлежат отражению в пояснительной записке? Какой интерес может представлять пояснительная записка для аналитика?
- 16) Что такое учетная политика? Является ли она конфиденциальной? Какие положения учетной политики и почему представляют наибольший интерес: для финансового менеджера, для стороннего аналитика?
- 17) Обсудите принципиальные различия между денежными средствами и прибылью предприятия. Какие факторы определяют их динамику?
- 18) Как соотносятся между собой понятия «экономический анализ», «анализ хозяйственной деятельности», «анализ финансовой деятельности», «финансовый анализ», «финансовый менеджмент», «анализ финансового состояния»?
- 19) Охарактеризуйте этапы и особенности эволюции анализа финансовой деятельности предприятия в России.
- 20) Сформулируйте различия в подходах к анализу финансовой деятельности предприятия в условиях централизованно планируемой экономики и рыночной экономики.
- 21) Что вы можете сказать о показателе «коэффициент износа»? Действительно ли он характеризует износ актива, как это следует из названия?
- 22) Есть ли различие между понятиями «ликвидность» и «платежеспособность»? Дайте сравнительную характеристику этих категорий.
- 23) Приведите примеры, когда коммерческая организация является ликвидной, но неплатежеспособной, платежеспособной, но не ликвидной.

24) Может ли значение показателя «собственные оборотные средства» быть меньше нуля? Если да, то, во-первых, хорошо это или плохо и, во-вторых, имеет ли смысл в этом случае рассчитывать коэффициенты ликвидности для характеристики финансового состояния?

25) Перечислите основные характеристики финансового актива, дайте их экономическую интерпретацию.

26) Могут ли цена и стоимость финансового актива различаться? Если да, то в чем причина?

27) Можно ли говорить о множественности цен и стоимостей одного и того же актива? Если да, то приведите примеры и причины множественности.

28) Поясните суть подходов к оценке финансовых активов. Каковы их достоинства и недостатки?

29) От каких параметров зависит оценка стоимости финансового актива? Можно ли ранжировать эти параметры по степени важности?

30) Насколько вариабельны параметры оценки стоимости финансового актива? Может ли инвестор управлять ими?

31) В чем состоит значение оборотных средств для компаний. Какими факторами определяется их структура?

32) Сформулируйте различия между терминами «оборотные средства» и «собственные оборотные средства». Какие факторы определяют их величину?

33) Какая динамика показателей оборотных средств предприятия и при каких обстоятельствах может считаться благоприятной?

34) В чем разница между чистым оборотным капиталом и чистыми активами предприятия? Приведите алгоритмы расчета этих показателей. Какие факторы определяют их величину? Для каких целей разработаны эти показатели?

35) Сформулируйте основные причины, обуславливающие необходимость запасов. Поясните, почему эффективное управление запасами жизненно необходимо для работы предприятия. Какие другие аспекты управленческой деятельности в компании затрагивает проблема управления запасами?

36) Объясните взаимосвязь между операционным и финансовым циклами. Какими факторами определяется изменение этих показателей?

37) Перечислите и поясните основные моменты, которые необходимо учитывать, осуществляя управление кредиторской задолженностью.

38) Объясните экономический смысл моделей управления денежными средствами.

39) Приведите примеры платных и бесплатных источников финансирования.

40) Какой капитал дороже - собственный или заемный? Почему?

41) Какие понятия, используются при банкротстве.

42) Основные направления предотвращения банкротства и санации предприятия.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. На основании данных бухгалтерской (финансовой) отчетности проанализировать эффективность использования ресурсов.

2. Проанализировать пояснительную записку к бухгалтерской (финансовой) отчетности.

3. Составить отчет к приложениям бухгалтерской (финансовой) отчетности.

4. Проанализировать калькуляцию/смету затрат на услуги.

5. Детализировать данные бухгалтерского баланса.

Примерная тематика рефератов

1. Роль и значение финансового менеджмента в деятельности лучших компаний.

2. Экономический анализ в организациях и макроэкономическая среда.

3. Передовой опыт экономического анализа.
4. Лучшие финансовые менеджеры: сфера деятельности, достигнутые результаты, вознаграждения.
5. Опыт, достижения, проблемы лучших фирм в области экономического анализа организаций.
6. История становления и развития экономического анализа организаций.
7. Анализ и проблемы привлечения и управления источниками финансирования.
8. Анализ и проблемы управления оборотным капиталом организации.
9. Анализ и управление денежными средствами организации.
10. Анализ и проблемы управления основным капиталом организации.
11. Анализ и управление амортизационными отчислениями.
12. Проблемы оценки эффективности инвестиций.
13. Проблемы обеспечения достоверности информации для анализа и принятия решений в сфере финансового менеджмента.
14. Стимулы к активизации экономического анализа.
15. Роль экономического анализа в координировании действий структурных подразделений организации: опыт и проблемы
16. Государственное регулирование деятельности организации.
17. Роль экономического анализа в предотвращении банкротства.
18. Менеджеры и собственники: проблемы доверия, полномочий, ответственности.
19. Структура анализа и управления финансами на примере конкретной фирмы.
20. Документооборот организации.
21. Проблемы анализа и управления финансами организации.
22. Финансовые проблемы формирования и использования оборотных средств организации.
23. Финансовые проблемы организации.
24. Проблемы обеспечения ликвидности организации.
25. Проблемы расчетов между организациями.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-2	Математика – 2,3 семестры Маркетинг в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Экономика – 3 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Электронная торговля – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр Риски и страхование в сервисе – 7 семестр

	<p>Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ОПК-3	<p>Сервисология – 3 семестр Сервисная деятельность – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр Современные технологии музейного дела – 1 семестр Социально-культурная деятельность – 2 семестр Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр Технологический практикум – 3 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр</p>
ПК-2	<p>Основы социального государства – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр Экономика – 3 семестр Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Государственная политика и управление в сфере сервиса – 7 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр Гостиничный бизнес – 8 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-4	<p>Психология обслуживания клиентов – 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр Культурология – 4 семестр</p>

	<p>Методы научных исследований в сфере сервиса – 4 семестр Социально-культурная деятельность – 2 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Краеведение – 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр</p>
ПК-10	<p>Математика – 2,3 семестры Менеджмент в сервисе – 4 семестр Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестры Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр</p>
ПК-12	<p>Математика – 2,3 семестры Информатика – 1,2,3 семестры Сервисная деятельность – 5 семестр Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр Менеджмент в сервисе – 4 семестр Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестры Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Метрология, стандартизация и сертификация – 6 семестр Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестры Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр Технологический практикум – 3 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом – 6 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр Электронная торговля – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг – 5 семестр</p>

	Технологии и организация развлечений – 8 семестр Гостиничный бизнес – 8 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр Преддипломная практика – 8 семестр
ПК-14	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр Экономика – 3 семестр Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестры Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр Финансы и инвестиции в сфере сервиса – 7 семестр Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности – 7 семестр Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК - 2	<i>знания</i> основ экономического анализа, целей и задач экономического анализа, характеристик предмета и метода, объектов экономического анализа и их классификацию при оценке финансовых результатов деятельности организации сферы услуг; <i>умения</i> выделять цели и задачи организации сферы услуг; определять конъюнктуру рынка; выделять факторы внешней и внутренней среды при оценке финансовых результатов деятельности организации сферы услуг; <i>навыки</i> владения основами экономических знаний для формирования оценки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг.	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые категории и понятия экономического анализа, цели и задачи экономического анализа, характеристику предмета и метода экономического анализа, объекты экономического анализа и их классификацию при оценке финансовых результатов деятельности организации сферы услуг; <i>умеет</i> частично выделять цели и задачи организации сферы услуг; определять конъюнктуру рынка; выделять факторы внешней и внутренней среды при оценке финансовых результатов деятельности организации сферы услуг; <i>владеет</i> простейшими навыками использования	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

		основ экономических знаний для формирования оценки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг.	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>знает</i> основные категории и понятия экономического анализа, цели и задачи экономического анализа, характеристику предмета и метода экономического анализа, объектов экономического анализа и их классификацию при оценке финансовых результатов деятельности организации сферы услуг;</p> <p><i>умеет</i> выделять цели и задачи организации сферы услуг; определять конъюнктуру рынка; выделять факторы внешней и внутренней среды при оценке финансовых результатов деятельности организации сферы услуг;</p> <p><i>владеет</i> основами экономических знаний для формирования оценки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг.</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> широкий спектр основных категорий и понятий экономического анализа, целей и задач экономического анализа, характеристику предмета и метода экономического анализа, объектов экономического анализа и их классификацию при оценке финансовых результатов деятельности организации сферы услуг;</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

		<p><i>умеет</i> в совершенстве выделять цели и задачи организации сферы услуг; определять конъюнктуру рынка; выделять факторы внешней и внутренней среды при оценке финансовых результатов деятельности организации сферы услуг;</p> <p><i>владеет</i> расширенным спектром навыков использования основ экономических знаний для формирования оценки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг.</p>	
ОПК-3	<p><i>знания</i> классификации благ, потребностей и ресурсов, состава и показателей экономической эффективности использования ресурсов с учетом требований потребителя;</p> <p><i>умения</i> рассчитывать показатели экономической эффективности использования ресурсов с учетом требований потребителя;</p> <p><i>навыки</i> применения методов экономического анализа с учетом требований потребителя.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> некоторые виды благ, потребностей и ресурсов, состав и показатели экономической эффективности использования ресурсов с учетом требований потребителя;</p> <p><i>умеет</i> частично рассчитывать показатели экономической эффективности использования ресурсов с учетом требований потребителя;</p> <p><i>владеет</i> стандартными навыками применения методов экономического анализа с учетом требований потребителя.</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> основную классификацию благ, потребностей и ресурсов, состав и показатели экономической эффективности использования ресурсов с учетом требований потребителя;</p>	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

		<p><i>умеет</i> рассчитывать показатели экономической эффективности использования ресурсов с учетом требований потребителя;</p> <p><i>владеет</i> навыками применения методов экономического анализа с учетом требований потребителя.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> расширенную классификацию благ, потребностей и ресурсов, состав и показатели экономической эффективности использования ресурсов с учетом требований потребителя;</p> <p><i>умеет</i> в совершенстве рассчитывать показатели экономической эффективности использования ресурсов с учетом требований потребителя;</p> <p><i>владеет</i> расширенным спектром навыков применения методов экономического анализа с учетом требований потребителя.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
	<p><i>знаний</i> организации сферы услуг; конъюнктуры рынка, типов рынков (конкуренции); факторов внешней и внутренней среды, форм собственности, организационных форм коммерческих предприятий при планировании производственно-хозяйственной деятельности в сфере услуг;</p> <p><i>умений</i> применять методы экономического анализа при планировании производственно-</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>знает</i> частично организацию сферы услуг; конъюнктуру рынка, типы рынков (конкуренции); факторы внешней и внутренней среды, формы собственности, организационные формы коммерческих предприятий при планировании производственно-хозяйственной деятельности в сфере услуг;</p> <p><i>умеет</i> не в полной мере</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

ПК-2	хозяйственной деятельности организации сферы услуг; <i>навыков</i> использования методов обработки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг.	применять методы экономического анализа при планировании производственно-хозяйственной деятельности организации сферы услуг; <i>владеет</i> простейшими методами обработки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг.	
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> содержание и структуру организации сферы услуг; конъюнктуру рынка, типы рынков (конкуренции); факторы внешней и внутренней среды, формы собственности, организационные формы коммерческих предприятий при планировании производственно-хозяйственной деятельности в сфере услуг; <i>умеет</i> уверенно применять методы экономического анализа при планировании производственно-хозяйственной деятельности организации сферы услуг; <i>владеет</i> навыками использования методов обработки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг.	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
		Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> в совершенстве содержание и структуру организации сферы услуг; конъюнктуру рынка, типы рынков (конкуренции); факторы внешней и внутренней среды, формы собственности, организационные формы коммерческих предприятий	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет

		<p>при планировании производственно-хозяйственной деятельности в сфере услуг; <i>умеет</i> в совершенстве применять методы экономического анализа при планировании производственно-хозяйственной деятельности организации сферы услуг; <i>владеет</i> широким спектром методов обработки финансовых результатов хозяйственной деятельности организации сферы услуг.</p>	
ПК-4	<p><i>знаний</i> сущности блага, товара, услуги, потребности, ресурса при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; <i>умений</i> определять конкурентоспособность, качество услуги при исследовании влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; <i>навыков</i> оценки привлекательности и качества услуги при исследовании влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> базовые положения о сущности блага, товаре, услуги, потребностях, ресурсах при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; <i>умеет</i> не в полной мере определять конкурентоспособность, качество услуги при исследовании влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность; <i>владеет</i> простейшими методами оценки привлекательности и качества услуги при исследовании влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> содержание понятий блага, товара, услуги, потребности, ресурса при проведении исследований</p>	

		<p>влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность;</p> <p><i>умеет</i> уверенно определять конкурентоспособность, качество услуги при исследовании влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность;</p> <p><i>владеет</i> навыками оценки привлекательности и качества услуги при исследовании влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> в совершенстве содержание понятий блага, товара, услуги, потребности, ресурса при проведении исследований влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность;</p> <p><i>умеет</i> в совершенстве определять конкурентоспособность, качество услуги при исследовании влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность;</p> <p><i>владеет</i> широким спектром методов оценки привлекательности и качества услуги при исследовании влияния поведения потребителей на производственно-хозяйственную деятельность.</p>	
ПК-10	знаний сущности, содержания и	Пороговый уровень	Устный опрос;

	<p>особенностей организационных отношений фирмы; факторов и форм организационного построения фирмы при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><i>умений</i> рассчитывать показатели оценки финансового состояния при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><i>навыков</i> использования объема информации при планировании основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>	<p>(удовлетворительно): <i>знает</i> общие методологические подходы содержания и особенностей организационных отношений фирмы; факторов и форм организационного построения фирмы при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><i>умеет</i> частично рассчитывать показатели оценки финансового состояния при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><i>владеет</i> стандартными приемами использования объема информации при планировании основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>	<p>письменный опрос;</p> <p>письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> методологические подходы содержания и особенностей организационных отношений фирмы; факторов и форм организационного построения фирмы при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><i>умеет</i> рассчитывать показатели оценки финансового состояния при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><i>владеет</i> приемами использования объема информации при планировании основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>	<p>Устный опрос;</p> <p>письменный опрос;</p> <p>письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> широкий спектр методологических подходов к определению организационных отношений фирмы; факторов и форм организационного построения фирмы при проведении экспертизы и диагностики; <i>умеет</i> в совершенстве рассчитывать показатели оценки финансового состояния при проведении экспертизы и диагностики; <i>владеет</i> современными приемами использования объема информации при планировании основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
ПК-12	<p><i>знания</i> методов начисления амортизации при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов; <i>умения</i> работать с бухгалтерской (финансовой) отчетностью, классифицировать, систематизировать, готовить информацию к аналитической работе при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; <i>навыки</i> формирования объективной информации о финансовых результатах, объемах продаж при осуществлении контроля за используемыми ресурсами.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> фрагментарно базовые методы начисления амортизации при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов; <i>умеет</i> не в полной мере работать с бухгалтерской (финансовой) отчетностью, классифицировать, систематизировать, готовить информацию к аналитической работе при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; <i>владеет</i> базовыми навыками формирования объективной информации о финансовых результатах, объемах продаж при осуществлении контроля за используемыми ресурсами.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

		<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> методы начисления амортизации при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов; <i>умеет</i> работать с бухгалтерской (финансовой) отчетностью, классифицировать, систематизировать, готовить информацию к аналитической работе при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; <i>владеет</i> навыками формирования объективной информации о финансовых результатах, объемах продаж при осуществлении контроля за используемыми ресурсами.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>знает</i> глубоко и в полной мере методы начисления амортизации при осуществлении контроля за состоянием используемых ресурсов; <i>умеет</i> эффективно работать с бухгалтерской (финансовой) отчетностью, классифицировать, систематизировать, готовить информацию к аналитической работе при осуществлении контроля за используемыми ресурсами; <i>владеет</i> безупречно навыками формирования объективной информации о финансовых результатах, объемах продаж при осуществлении контроля за используемыми ресурсами.</p>	<p>Наблюдение; устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>
	<p><i>знания</i> чистой прибыли; показателей рентабельности и доходности; путей повышения результатов финансово-хозяйственной деятельности</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знает</i> фундаментальные понятия о чистой прибыли; показателях рентабельности</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная</p>

ПК-14	организации сферы услуг; <i>умения</i> использовать информационные, контрольные и управленческие возможности при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности; <i>навыки</i> реализации методологических основ экономического анализа для целей управления различными аспектами хозяйственной деятельности организации при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности.	и доходности; путях повышения результатов финансово-хозяйственной деятельности организации сферы услуг; <i>умеет</i> не в полной мере использовать информационные, контрольные и управленческие возможности при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности; <i>владеет</i> частично навыками реализации методологических основ экономического анализа для целей управления различными аспектами хозяйственной деятельности организации при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности.	работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет
	Продвинутый уровень (хорошо): <i>знает</i> сущность чистой прибыли; показатели рентабельности и доходности; пути повышения результатов финансово-хозяйственной деятельности организации сферы услуг; <i>умеет</i> использовать информационные, контрольные и управленческие возможности при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности; <i>владеет</i> необходимым комплексом навыков реализации методологических основ экономического анализа для целей управления различными аспектами хозяйственной деятельности организации при анализе	Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет	

	результатов финансово-хозяйственной деятельности.	
	<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p><i>знает</i> в совершенстве сущность чистой прибыли; показатели рентабельности и доходности; пути повышения результатов финансово-хозяйственной деятельности организации сферы услуг;</p> <p><i>умеет</i> в совершенстве использовать информационные, контрольные и управленческие возможности при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p><i>владеет</i> в совершенстве комплексом навыков реализации методологических основ экономического анализа для целей управления различными аспектами хозяйственной деятельности организации при анализе результатов финансово-хозяйственной деятельности.</p>	<p>Устный опрос; письменный опрос; письменная контрольная работа; оценка демонстрации студентом практического навыка; зачет</p>

Перечень вопросов к зачёту

1. Понятие и содержание экономического анализа финансового состояния и хозяйственной деятельности организации.
2. Место финансового анализа в системе экономического анализа
3. Цель и задачи финансового анализа.
4. Пользователи информации экономического анализа
5. Система информационного обеспечения экономического анализа
6. Методика анализа финансово-хозяйственной деятельности организации
7. Инструментарий экономического анализа: экономико-логические, экономико-математические и эвристические приемы
8. Сравнение как основной метод экономического анализа
9. Вертикальный и горизонтальный методы анализа.
10. Трендовый метод анализа финансовой отчетности
11. Группировки в экономическом анализе организации. Их виды и назначение
12. Понятие и значение финансовых показателей (коэффициентов)

13. Анализ имущественного состояния организации.
14. Анализ состояния запасов и дебиторской задолженности
15. Анализ движения денежных средств
16. Оценка и анализ эффективности использования оборотных средств
17. Понятие и значение анализа финансовой устойчивости.
18. Оценка платежеспособности и ликвидности.
19. Анализ финансовых результатов деятельности организации (состава и динамики прибыли; факторный анализ прибыли; анализ затрат)
20. Анализ показателей рентабельности организации
21. Оценка темпов экономического роста, прогнозная оценка результатов деятельности организации
22. Методы определения возможного банкротства организации
23. Использование анализа при прогнозировании возможного банкротства организации
24. Аналитический подход к составлению плана финансового оздоровления организации
25. Сравнительный анализ ресурсов организации

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

1. Решение задач по анализу сметы расходов.
2. Решение задач по анализу бухгалтерской (финансовой) отчетности.
3. Вычисление себестоимости предоставляемых услуг.
4. Составление и заполнение бухгалтерской (финансовой) отчетности.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Анущенко К.А. Финансово-экономический анализ. 2-е изд. [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Анущенко К.А., Анущенко В.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5990> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Гальчина О.Н. Теория экономического анализа [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гальчина О.Н., Пожидаева Т.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 185 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5987> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Комплексный экономический анализ предприятия / Под ред. Н.В. Войтоловского, А.П. Калининой, И.И. Мазуровой. – СПб.: Питер, 2012. – 576с.
4. Нешиной А.С. Финансовый практикум: учебное пособие / А.С. Нешиной. – 9-е изд. – М.: Дашков и К°, 2012. – 208с.
5. Пузыня Т.А. Финансово-экономический анализ деятельности спортивной организации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Пузыня Т.А.— Электрон. текстовые данные.— Великие Луки: Великолукская государственная академия физической культуры и спорта, 2016.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45241> — ЭБС «IPRbooks», по паролю

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Любушин Н.П. Экономический анализ [Электронный ресурс]: учебник/ Любушин Н.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 576 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10517> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Науменко Т.С. Экономический анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Науменко Т.С., Чумакова Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011.— 108 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9750> — ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Прыкина Л.В. Экономический анализ предприятия [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Прыкина Л.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 407 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8600> — ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Савицкая Г.В. Методика комплексного анализа хозяйственной деятельности : учеб. пособие / Г.В. Савицкая. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 408 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

<http://www.biblioclub.ru/> - Университетская библиотека

<http://www.ieie.nsc.ru:8101/rfe/> - Статьи по экономическому анализу

<http://www.newgen.org/> - Новое поколение: экономисты, политологи

<http://www.che.nsk.su/RAN/WIN/STRUCT/DIVISION.HTM> - 1. Отделение

Российской Академии наук (ОФСПП)

<http://www.isn.ru/> - Российская сеть информационного общества

<http://www.mpsf.org/index.htm.ru/> - Московский научный фонд по анализу экономических показателей

<http://ecouniver.com/knigi-po-yekonomike/> - Библиотека экономической литературы

<http://institutiones.com/download/books.html> - Экономический портал

<http://www.pitbooks.ru/ekonomika/> - Библиотека электронных книг

<http://www.aup.ru/library> - Административно-управленческий портал

<http://lib-e.ru/> - Экономическая библиотека

<http://www.alleng.ru/edu/econom3.htm> - Образовательные ресурсы Интернета

<http://menegerbook.net/ekonomika/> - Электронная библиотека MenegerBook.Net

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

ПОИСК ИНФОРМАЦИИ В ИНТЕРНЕТЕ: ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ И ПРАВИЛА

Интернет – это система хранения и обмена информацией имеющая глобальные масштабы. Ресурсы интернет могут и должны использоваться для подготовки различных письменных работ и заданий.

Точность и простота запроса.

Не пытайтесь полностью описать поисковой системе тему вашей письменной работы. Пытайтесь быть лаконичными и точными. Попробуйте побольше узнать об искомом тексте, обдумать поисковый запрос, при необходимости, подобрать синонимы к ключевым словам!

Помните, машина ищет именно слова и словосочетания, она не знает, что вы имели ввиду, когда запросили какую-либо информацию, она не будет думать за вас! Также полезно знать, что любой современный поисковик сортирует найденную информацию по релевантности (степени совпадения вашего запроса с информацией на сайте), т. е. самый подходящий вам сайт будет находиться на первом месте и т. д.

Также, обратите внимание, что при поиске мы не задавали предлог «в». А все это от того, что поисковая система не индексирует и не ищет по предлогам и таким частым словам, как «где», «когда», «кто»; также она опускает знаки пунктуации (исключения составляют лишь очень распространенные комбинации, как \$10 или C++).

При поиске цитаты или точного названия просто заключите в кавычки весь запрос, и система тотчас же воспримет его как единое целое, не смея менять слова местами, либо опускать какие-либо слова или символы.

К примеру, если вы ищите принципы управления, разработанные А. Файолем, просто наберите фразу «принципы управления Файоль».

Также вы можете заставить поисковую машину искать любое слово или символ, поставив перед ним «+».

Поиск по сайту или домену.

Предположим, вы читали интереснейшую статью на каком-либо сайте, однако забыли сохранить ссылку в Избранном и теперь не можете ее найти. Чтобы найти такую информацию, в Google достаточно лишь указать на каком сайте искать, например, ВВП России в 2012 году government.ru. Данный запрос направит поисковую систему на указанный сайт, и найдет там нужную информацию. В Яндексе такой запрос выполняется немного сложнее: ВВП России в 2010 году `<<url=" government.ru *"`.

Поисковую машину можно не только «заставлять» искать нужный текст, но и исключать некоторые слова из запроса. Если вы не хотите, чтобы при поиске реферата на тему «История денег» вам были предложены документы об истории денег в Африке, просто введите в поисковое поле Google: история денег – Африка. В Яндексе вместо знака «~» используется сочетание знаков «~». При таком запросе, слово «Африка» было полностью исключено из критериев поиска.

Поисковые системы не учитывают регистр, все заглавные символы воспринимаются машинами как строчные, за исключением использования специального операнда. Таковым является знак восклицания «!», стоящий перед словом. Эта функция очень полезна для поиска сел или городов с распространенными названиями, к примеру «село! Кошки». В данном случае, поисковик не будет искать сайты, где речь ведется о селе, где живут кошки, а будет вести поиск с учетом заглавной буквы.

При осуществлении поиска помните, что громадные объемы данных размещенных в интернете требуют от пользователя способности самостоятельно оценивать достоверность информации и ее ценность, исходя из темы работы ее вида и целей.

При поиске информации необходимо придерживаться простых правил:

Правила поиска информации:

Найти статью или книгу, дословно соответствующую теме исследования, практически невозможно, поэтому при поиске необходимо опираться на основные термины и понятия.

Поиск можно осуществлять не только в поисковых системах, но и непосредственно на сайтах, в каталогах и архивах.

Не ограничивайтесь первой страницей поиска.

Пользуйтесь несколькими поисковиками.

Чтобы получить информацию, нужно правильно составить запрос.

Пользуйтесь расширенными формами поиска для составления точного запроса.

Наиболее популярные поисковые системы Рунета:

<http://www.yandex.ru> - поисковик "Яндекс".

<http://www.google.ru> - поисковик "Google".

<http://www.rambler.ru> - поисковик "Рамблер".

<http://www.aport.ru> -поисковик "Апорт".

Правила оценки и отбора информации:

1. Информация должна соответствовать теме.
2. Информация должна быть достоверной.

Достоверность определяется источником и способом получения информации. Наибольшей достоверностью обладает информация, размещенная на официальных сайтах и/или полученная в результате научных исследований.

Тематические сайты по экономике и менеджменту

Каталог ссылок на лучшие экономические ресурсы	http://econline.h1.ru	Ссылки на сайты, содержащие ресурсы по экономике, менеджменту, маркетингу, статистике; подборка статей, ссылки на сайты журналов и др.
Образовательные ресурсы по бухгалтерскому учету		
IC-образование. Система программ	http://edu.lc.ru	Демо-версии дистанционных курсов, интернет-тестирование и др.

учебного назначения		
Бух.1С	http://www.buh.ru/	Ресурс для бухгалтеров
Бухгалтерия.ру	<a href="http://www.buhgalteri
a.ru/">http://www.buhgalteri a.ru/	Информационно-аналитическое портал, содержащий аналитические и правовые материалы по различным аспектам бухучета и налогообложения. Действующие форумы по проблемам бухучета
GAAP.ru	http://gaap.ru	Портал по теории и практике финансового учета. Финансовый учет, корпоративные финансы (статьи, обзоры, справочная информация)
Кадис. Правовой портал. Налоги и бухгалтерский учет	http://www.kadis.ru	Библиотека бухгалтера, информационный центр «Кадис»
Audit-it.ru Бухгалтерский учет. Налогообложение. Аудит.	http://www.audit-it.ru/	Бухгалтерский учет, налогообложение и аудит в России. Подборка статей
Сайт Развитие бизнеса	<a href="http://www.devbusine
ss.ru/development/finance.h
tm">http://www.devbusine ss.ru/development/finance.h tm	Финансы и учёт на сайте «Развитие бизнеса»
Образовательные ресурсы по экономике, праву, менеджменту и др.		
Административно-управленческий портал	http://www.aup.ru/	Бесплатная электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и ПР и пропаганды в спорте на предприятии. Публикации и учебно-методические пособия, форумы и полезные ссылки по экономике, финансам, менеджменту, маркетингу
Энциклопедия ПР и пропаганды в спорте	<a href="http://www.marketing.s
pb.ru/">http://www.marketing.s pb.ru/	Все о маркетинге - статьи, книги.
Корпоративный менеджмент	http://www.cfin.ru/	Независимый проект, направленный на сбор и предоставление методической и аналитической информации, относящейся к управлению компаниями, инвестициям, финансам и маркетингу
Онлайновая научная инфраструктура Соционет	http://www.socionet.ru/	Система Соционет - географически распределенная базу данных научных публикаций по общественным наукам. Все

		ресурсы и сервисы для пользователей
Портал Финансовые науки	http://www.mirkin.ru/	
Персональный сайт профессора, зав.кафедрой «Микроэкономика» Финансовой академии при Правительстве РФ Н.Н.Думной.	http://www.dumnaya.ru /	Тематика: экономическая теория, новая экономика
Финансы.РУ	http://www.finansy.ru/	Актуальные публикации по экономике и финансам, методические пособия, лекции, тщательно отобранные рефераты, конспекты, переводы, тексты книг дипломы и диссертации
Центр экономической социологии	http://www.ecsoc.ru/	
Экономическая теория	http://economictheory.narod.ru/	Книги, статьи, ссылки и многое другое
Портал Страхование в России	http://www.allinsurance.ru/	
Страхование сегодня	http://www.insur-info.ru/	
Российский налоговый портал	http://www.taxpravo.ru/	

Электронные библиотеки

Электронная библиотека – упорядоченная коллекция разнородных электронных документов, снабженных средствами навигации и поиска.

Может быть веб-сайтом, где постепенно накапливаются различные тексты (чаще литературные, но также и любые другие, вплоть до компьютерных программ) и медиафайлы, каждый из которых самодостаточен, и в любой момент может быть востребован читателем.

Электронные библиотеки могут быть универсальными, стремящимися к наиболее широкому выбору материала, и более специализированными, как, нацеленный на соби́рание авторов и типов текста, наиболее ярко заявляющих о себе именно в Интернете.

Особое место в ряду электронных библиотек занимают интернет-библиотеки научно-образовательной тематики, в которых собраны издания, необходимые для осуществления образовательного процесса.

Адреса некоторых электронных библиотек

Библиотека Машкова (без регистрации)	http://lib.ru/
Библиотека Книга.ZET (без регистрации)	http://dshinin.ru/
ОмскCity Gaudeamus Библиотека бесплатных pdf-учебников	www.gaudeamus.omskcity.com/
Библиотека IQLibrary (с регистрацией)	http://www.iqlib.ru
Библиотека Альдебаран (с	http://aldebaran.ru/

регистрацией)	
Электронная библиотека 21 века (без регистрации)	http://www.electroniclibrary21.ru
Президентская библиотека им. Ельцина	http://www.prilib.ru
Библиотека <i>Все для студентов УГАТУ</i>	http://www.twirpx.com/

Правила оформления ссылок на интернет источники

Информация, размещенная на странице в Интернете, является электронным ресурсом удаленного доступа. Описание электронных ресурсов локального и удаленного доступа регулируется ГОСТ 7.82 – 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов».

Схема описания электронного ресурса

1) Основное заглавие является главным заглавием электронного ресурса и воспроизводится в том виде, в каком оно приведено в источнике информации, например: Большая энциклопедия Кирилла и Мефодия

2) Общее обозначение материала: [Электронный ресурс]

3) Параллельное заглавие – эквивалент основного заглавия на ином языке, например: Императорские дворцово-парковые ансамбли Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] = The Imperial palace and park ensembles of St. Petersburg

4) Сведения, относящиеся к заглавию – информация, раскрывающая и поясняющая основное заглавие. Им предшествует двоеточие, например: состояние, проблемы, перспективы

5) Сведения об ответственности могут состоять из имен лиц и наименований организаций с сопроводительными словами или коротким текстом, уточняющим их роль в создании электронного ресурса, либо без таковых слов и текста, например,: / авт. курса, А. Сигалов или / Рос. гос. гуманитар. ун-т

6) Сведения об издании – сведения об изменениях и (или) особенностях данного издания по отношению к предыдущему изданию того же документа, например,: Изд. 3-е, испр. и доп.

7) Обозначение вида ресурса, например,: Электрон. журн., Электрон. текстовые дан. и т.п.

8) Объем ресурса пишется в скобках например: (33 файла)

9) Место издания, имя издателя, дата издания, например: М.: Интерсофт, 1999. Если сведений о месте издания или дате нет в документе, но они известны, их приводят в квадратных скобках, например: – [Новосибирск]. Если приводится предполагаемое место издания, оно указывается в квадратных скобках со знаком вопроса, например: – [Курск?]. Если нельзя установить дату, то в квадратных скобках она дается приблизительно, например: [199-?]

10) Примечание о режиме доступа (обязательно) — здесь указывается полный адрес интернет-страницы и условия доступа (свободный или платный).

11) Примечание об источнике основного заглавия (обязательно), например: – Загл. с экрана, Загл. с домашней страницы Интернета и т.п.

12) Примечание о языке произведения (необязательно), например: – Нем., – Текст на экране фр., англ. и т.п.

Отдельные элементы описания могут опускаться.

Примеры оформления ссылок:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В. ; Web-мастер Козлова Н. В. – Электрон.дан. – М.:Рос.гос.б-ка,1997. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз.рус.. англ.

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (5 файлов, 178 тыс. записей). – М., [199-?]. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>. – Загл. с экрана.

Русский орфографический словарь РАН [Электронный ресурс] / Под ред. В. В. Лопатина – Электрон. дан. – М.: Справочно-информационный интернет-портал «Грамота. Ру», 2005. – Режим доступа: <http://www.slovari.gramota.ru>, свободный. – Загл. с экрана

СОВЕТЫ:

1. Помните, интернет-информация требует серьезной проверки на достоверность, ценность и актуальность размещенной информации.
2. Пользуйтесь официальными сайтами библиотеками и банками информации.
3. Интернет – это источник информации или данных, а не способ найти готовую работу или текст.
4. Чтобы интернет источник не был источником плагиата, необходимо ссылаться на источники информации.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

- для проведения лекционных занятий - специально оборудованная лекционная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками (для демонстрации учебных видеороликов);
- для проведения лекционных занятий - специально оборудованная аудитория с доской и мелом, мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками (для демонстрации учебных видеороликов).

3.55. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ **«Краеведение»** образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю и* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Трофимова Галина Терентьевна, кандидат философских наук, профессор кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	ОК-1	этапов и закономерностей исторического развития родного края
Умений:	ОК-1	анализировать этапы и закономерности исторического развития родного края
Навыков и/или опыта деятельности:	ОК-1	осознания социальной значимости своей деятельности
Знаний:	ОК-4	социальных конфессиональных и культурных различий
Умений:	ОК-4	анализировать социальные конфессиональные и культурные различия
Навыков и/или опыта деятельности:	ОК-4	работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий членов команды
Знаний:	ОПК-1	стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, различных источников информации по объекту сервиса
Умений:	ОПК-1	решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, использовать различные источники информации по объекту сервис
Навыков и/или опыта деятельности:	ОПК-1	владения способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, использовать различные источники информации по объекту сервиса
Знаний:	ПК-3	отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
Умений:	ПК-3	изучать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности
Навыков и/или опыта деятельности:	ПК-3	владения отечественным и зарубежным опытом в сервисной деятельности
Знаний:	ПК-4	социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических

		факторов
Умений:	ПК-4	проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов
Навыков и/или опыта деятельности:	ПК-4	участия в проведении исследованиями социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов
Знаний:	ПК-8	этнокультурных, исторических и религиозных традиций
Умений:	ПК-8	диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными историческими и религиозными традициями
Навыков и/или опыта деятельности	ПК-8	использования диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными историческими и религиозными традициями
Знаний:	ПК-15	историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса
Умений:	ПК-15	анализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса
Навыков и/или опыта деятельности	ПК-15	использовать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части по выбору учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе в 1-м семестре по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: история, иностранный язык, математика, информатика, здоровьесберегающие технологии, основы предпринимательской деятельности, русский язык и культура речи, современные технологии музейного дела, экологический туризм, деловой и образовательный туризм, библиография.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися									
В том числе:									
Лекции	14	14							

<i>Семинары</i>		16	16							
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		зачет	зачёт							
<i>Самостоятельная работа студента</i>		42	42							
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	72	72							
	<i>зачетные единицы</i>	2	2							

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПО КУРСАМ ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Тема или раздел	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Краеведение как социокультурный феномен	2	-	4	6
2	История становления и развития краеведения в России	-	2	4	6
3	Виды краеведения и источники краеведческих исследований	2	2	2	6
4	Личность в контексте краеведческой деятельности	2	-	2	4
5	Исторические, географические, этнографические и культурные особенности Псковского края в краеведческих исследованиях	-	2	4	6
6	Формы изучения истории края и виды краеведческой деятельности	2	-	2	4
7	Памятники материальной культуры как предмет краеведческого исследования	2	-	2	4
8	Памятники письменности как предмет краеведческого исследования	-	2	2	4
9	Памятники археологии как предмет исследования краеведов	2	-	4	6
10	Краеведческий материал в экскурсионно-туристической деятельности	2	-	2	4
11	Краеведческое движение Псковского края: история и современность	-	2	4	6
12	Псковские и великолукские краеведы XIX-XX в.	-	2	2	4

13	Памятники воинской славы Псковской области как предмет исследования краеведов	-	2	2	4
14	Псковский краеведческий информационный ресурс Интернета	-	2	2	4
15	Современное состояние краеведческой деятельности в России	-	-	4	4
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. История краеведческого движения Псковского края во второй половине XIX в.
2. Основатели псковского краеведения
3. История развития псковского краеведения в 20-х годах XX столетия
4. Псковичи, участники Отечественной войны 1812 г.
5. Псковичи, участник движения декабристов
6. Псковичи, участники Первой мировой войны
7. Краеведческие музеи Псковской области: история и современность
8. Мемориальные музеи Псковской области
9. Историко-культурные и природные заповедники Псковской области
10. Областной музей «Почта России» в Великих Луках: история создания и основные направления деятельности
11. Великие Луки и Псков – Города воинской славы
12. Вклад псковичей в развитие отечественной науки
13. Вклад псковичей в развитие отечественной культуры и искусства
14. Псковская иконописная школа
15. Псковская архитектурная школа
16. Псковские фортификационные сооружения
17. Псковский край в истории Великой Отечественной войны 1941-1945 гг.
18. Великолукская наступательная операция 1942-1943 гг.
19. Непокоренная земля Псковская: история партизанского движения на Псковщине
20. История развития физической культуры и спорта в Псковской области

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Познакомиться с работой Отделения Государственного архива Псковской области в г. Великие Луки (история создания, характер фондов, основные направления деятельности архива)
2. Познакомиться музеями г. Великие Луки, проанализировать основные направления их деятельности
3. Посетить музей Олимпийского движения и истории физической культуры и спорта ВЛГАФК, проанализировать социальный состав экскурсантов, основные направления деятельности музея
4. Изучить историю микрорайона, на территории которого находится Великолукская академия физической культуры и спорта
5. Изучить историю здания Великолукской академии физической культуры и спорта
6. Подготовить обзор краеведческой литературы, изданной в Псковской области за последние 3 года
7. Проанализировать работу местной печати по пропаганде историко-краеведческого наследия Великих Лук и Великолукского района

Примерная тематика рефератов

1. У истоков российской государственности
2. Княгиня Ольга – выдающийся исторический деятель

3. Князя Довмонт и Александр Невский – защитники земли Псковской
4. История Великолукской крепости
5. М.И. Семевский о Великих Луках и Великолукском уезде
6. А.С. Пушкин и Псковский край
7. Выдающиеся псковские мореплаватели
8. Имя псковичей на карте мира
9. Федот Клокачёв – основоположник Черноморского флота и Севастополя
10. Великолукские народники П.Л. Лавров и П.Н. Ткачёв
11. С.В. Ковалевская (Корвин-Круковская) – первая женщина профессор математики
12. Памятники воинской славы в г. Великие Луки
13. В.А. Малышев – первый народный комиссар танковой промышленности СССР
14. Псков, Великие Луки на страницах произведений писателей, уроженцев Псковского края
15. Комбриг В.И. Марго, первый директор Великолукского филиала института имени Лесгафта, ныне Великолукская государственная академия физической культуры и спорта
16. Олимпийские герои Псковской области
17. История высшего образования Великих Лук
18. Патриарх Тихон, уроженец Великолукского уезда
19. М.П. Мусоргский, выдающийся русский композитор
20. Выдающиеся военачальники, уроженцы Псковского края
21. Великолукские мореплаватели братья Лаптевы
22. Псковичи на фрегате «Паллада»
23. Великолукский период жизни и творчества Ф.К. Тетерникова, псевдоним Фёдор Сологуб
24. История церковного краеведения в Великих Луках
25. Литературное краеведение Великих Лук
26. История Великолукского городского краеведческого музея
27. Великолукская топонимика на страницах произведений Вильяма Козлова, Почётного гражданина города, писателя.
28. Борис Полевой о Великолукской наступательной операции в годы Великой Отечественной войны.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компет енции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-1	История -1семестр Философия - 3 семестр Основы социального государства – 5 семестр Культурология – 4 семестр Государственная политика и управление в сфере сервиса- 7 семестр Псковский край в истории России - 2 семестр История цивилизаций - 2 семестр Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр Традиции и обычаи народов России - 2 семестр Краеведение -1 семестр История физической культуры и спорта Псковского края - 3 семестр Россия в международном Олимпийском движении - 8 семестр
ОК-4	Психология обслуживания клиентов - 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр

	Профессиональная этика и этикет – 3 семестр Культурология – 4 семестр Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр Психология делового общения – 6 семестр Речевая коммуникация – 4 семестр Креативный менеджмент – 7 семестр Деловой и образовательный туризм – 1 семестр Имидж в сфере сервиса – 7 семестр Конфликтология – 5 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России – 2 семестр Гостиничный бизнес – 8 семестр Краеведение – 1 семестр Учебная практика – 2,4 семестры Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр
ОПК-1	Информатика – 1,2,3 семестр; Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность – 5 семестр; Информационные системы в сфере сервиса – 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности – 5,6 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Краеведение – 1 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Библиография – 8 семестр;
ПК-3	Математика – 1,2,4 семестр; Информатика - 1,2,3 семестр; Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Метрология, стандартизация и сертификация - 6 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Статистика в профессиональной деятельности - 5,6 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности - 6 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Риски и страхование в сервисе - 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг - 7 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Краеведение - 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Учебная практика - 2,4 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр;

ПК-4	Психология обслуживания клиентов - 6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Методы научных исследований в сфере сервиса - 4 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр; Традиции и обычаи народов России - 2 семестр; Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности - 7 семестр; Экономический анализ сферы услуг - 7 семестр; Краеведение - 1 семестр; Производственная практика - 6,8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;
ПК-8	Сервисология - 3 семестр; Сервисная деятельность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Культурология - 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг - 2 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Реклама и связи с общественностью - 7,8 семестр; Псковский край в истории России - 2 семестр; История цивилизаций - 2 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр; Традиции и обычаи народов России - 2 семестр; Краеведение - 1 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве - 1 семестр; Производственная практика - 6,8 семестр; История физической культуры и спорта Псковского края - 3 семестр; Россия в международном Олимпийском движении - 3 семестр;
ПК-15	Здоровье сберегающие технологии в сервисе – 2 семестр; Дисциплины по физической культуре и спорту: Физическая культура (гимнастика) – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Псковский край в истории России – 2 семестр; История цивилизаций – 2 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Традиции и обычаи народов мира - 2 семестр; Традиции и обычаи народов России – 2 семестр; Краеведение – 1 семестр; Дисциплины по ФКС (элективные курсы): музритмика – 2 семестр; легкая атлетика – 4 семестр; лыжный спорт, плавание – 6 семестр; спортивные игры – 7 семестр; Производственная практика – 6,8 семестр;

	История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр; Россия в международном Олимпийском движении – 8 семестр;
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
<i>ОК-1</i>	<p>знает этапы и закономерности исторического развития родного края;</p> <p>умеет анализировать этапы и закономерности исторического развития родного края;</p> <p>владеет осознанием социальной значимости своей деятельности</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знания этапов исторического развития родного края, умения анализировать факты исторического развития родного края, навыки осознания социальной значимости своей деятельности</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): знания этапов и закономерностей исторического развития родного края, умения анализировать этапы и обосновывать закономерности исторического развития родного края, навыки осознания социальной значимости своей деятельности с использованием фактов исторического развития родного края.</p> <p>Высокий уровень (отлично): знания этапов и закономерностей исторического развития родного края в контексте сервисной деятельности, умения анализировать этапы и самостоятельно обосновывать закономерности исторического развития родного края, навыки осознания социальной значимости своей деятельности на основе осознанного понимания закономерностей исторического развития родного края</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</i></p>
<i>ОК-4</i>	<p>знает социальные, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>умеет анализировать социальные конфессиональные и культурные различия;</p> <p>владеет</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знание определённых методов работы в команде, толерантного восприятия социальных, культурных и личностных различий, умение работать в команде, толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия, слабые навыки работы в команде, толерантного восприятия социальных, культурных и личностных различий.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий</i></p>

	<p>навыками работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий членов команды</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знание</i> основных методов работы в команде, толерантного восприятия социальных, культурных и личностных различий; <i>умения</i> использовать базовые методы работы в команде, толерантного восприятия социальных, культурных и личностных различий; основные <i>навыки</i> работы в команде, толерантного восприятия социальных, культурных и личностных различий.</p> <p>Высокий уровень (отлично): <i>знание</i> особенностей и методов работы в команде, толерантного восприятия социальных, культурных и личностных различий; <i>умения</i> использовать широкий спектр методов работы в команде, толерантного восприятия социальных, культурных и личностных различий; широкий спектр <i>навыков</i> работы в команде, толерантного восприятия социальных, культурных и личностных различий.</p>	<p>на семинаре, ответ на зачете.</p>
ОПК 1	<p><i>знает</i> стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, различных источников информации по объекту сервиса; <i>умеет</i> решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, использовать</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>знания</i> стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, основных источников информации по объекту сервиса; <i>умения</i> решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, использовать основные источники информации по объекту сервиса; <i>навыки</i> решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, использовать основные источники информации по объекту сервиса</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>знания</i> стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, различных источников информации по объекту сервиса; <i>умения</i> решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнении письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</p>

	<p>различные источники информации по объекту сервис;</p> <p>владеет навыками решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, использовать различные источники информации по объекту сервиса.</p>	<p>культуры, использовать различные источники информации по объекту сервис;</p> <p>навыки решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p> <p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знания стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, широкого перечня источников информации по объекту сервиса;</p> <p>умения решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, использования широкого круга источников информации по объекту сервиса;</p> <p>навыки решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, использовать широкий круг источников информации по объекту сервиса</p>	
ПК-3	<p>знает отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>умеет изучать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>владеет навыком использования отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знания основ отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>умения изучать основы отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>навыки использования основ отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знания основ и закономерностей отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>умения изучать основы и закономерности отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>навыки использования основ и закономерностей отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p> <p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знания основ и альтернатив отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p> <p>умения изучать основы и альтернативы отечественного и зарубежного опыта в</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнении письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</p>

		сервисной деятельности; навыки использования основ и альтернатив отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
ПК-4	<p>знает социально-психологические особенности потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов;</p> <p>умеет проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов;</p> <p>владеет навыком участия в проведении исследованиями социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знания социально-психологических особенностей потребителя; умения проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учётом отдельных национально-региональных и демографических факторов; навыки участия в проведении исследованиями социально-психологических особенностей потребителя</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнении письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знания социально-психологических особенностей потребителя с учётом основных национально-региональных и демографических факторов; умения проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учётом основных национально-региональных и демографических факторов; навыки участия в проведении исследованиями социально-психологических особенностей потребителя с учётом основных национально-региональных и демографических факторов</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично): знания социально-психологических особенностей потребителя с учётом широкого спектра национально-региональных и демографических факторов; умения проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учётом широкого спектра национально-региональных и демографических факторов; навыки участия в проведении исследованиями социально-психологических особенностей потребителя с учётом широкого спектра национально-региональных и демографических факторов</p>	
ПК-8	<p>знает этнокультурные, исторические и религиозные традиции;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знания этнокультурных, исторических и религиозных традиций; умения диверсифицировать отдельные</p>	<p>Устные и письменные ответы на</p>

	<p>умеет диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными историческими и религиозными традициями;</p> <p>владеет навыком использования диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными историческими и религиозными традициями</p>	<p>элементы сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными историческими и религиозными традициями;</p> <p>навыки диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими традициями</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): знания этапов формирования этнокультурных, исторических и религиозных традиций; умения диверсифицировать основные виды сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными историческими и религиозными традициями; навыки диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными и историческими традициями</p> <p>Высокий уровень (отлично): знания этапов и закономерностей формирования этнокультурных, исторических и религиозных традиций; умения диверсифицировать все аспекты сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными историческими и религиозными традициями; навыки диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>семинарских занятиях, выполнении письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</p>
ПК-15	<p>знает историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса;</p> <p>умеет анализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса;</p> <p>владеет навыком использования историко-</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знания понятий, основных характеристик и элементов историко-спортивного и олимпийского наследия; умения выявлять наиболее важные этапы в истории складывания спортивного и олимпийского наследия; навыки исследовательской деятельности в сфере изучения олимпийского движения при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона.</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): знания понятий, основных характеристик и элементов историко-спортивного и олимпийского наследия; особенностей и характерных черт историко-спортивного и олимпийского наследия псковского края; умения выявлять наиболее важные</p>	<p>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнении письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</p>

	<p>спортивного и олимпийского наследие для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>этапы в истории складывания спортивного и олимпийского наследия; определять значимость сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия псковского края на основе знаний по истории олимпийского движения;</p> <p>навыки исследовательской деятельности в сфере изучения олимпийского движения при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона; привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия к процессу сервисной деятельности.</p> <p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знания понятий, основных характеристик и элементов историко-спортивного и олимпийского наследия; особенностей и характерных черт историко-спортивного и олимпийского наследия псковского края; роли исторической науки и исторических исследований для сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия;</p> <p>умения выявлять наиболее важные этапы в истории формирования спортивного и олимпийского наследия; определять значимость сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия псковского края на основе знаний по истории олимпийского движения; аргументировать необходимость привлечения знаний по истории олимпийского движения при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона;</p> <p>навыки исследовательской деятельности в сфере изучения олимпийского движения при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона; привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия при разработке и реализации продукта сервисной деятельности; научно-исследовательской работы в данной сфере.</p>
--	--	---

Перечень вопросов к зачёту

1. Краеведение как социокультурный феномен
2. Цели, задачи и функции краеведения
3. Виды краеведения и источники краеведческих исследований
4. Личность в контексте краеведческой деятельности
5. Формы изучения истории края и виды краеведческой деятельности
6. Памятники материальной культуры как предмет краеведческого исследования
7. Памятники письменности как предмет краеведческого исследования
8. Памятники археологии как предмет исследования краеведов

9. Краеведческий материал в экскурсионно-туристической деятельности
10. Краеведческое движение Псковского края: история и современность
11. Псковские и великолукские краеведы XIX-XX в.
12. Памятники воинской славы Пскова
13. Памятники воинской славы Великих Лук
14. Памятники воинской славы Псковской области
15. Города воинской славы Псковской области
16. Памятники археологии Псковской области
17. Историко-культурные заповедники Псковской области
18. Краеведческие музеи Псковского края: история и современность
19. Архивы Пскова и Псковской области
20. Литературное краеведение в Псковской области
21. Физкультурно-спортивное краеведение Псковской области
22. Вклад псковских краеведов в развитие исторической науки
23. Церковное краеведение Псковской области
24. История высшего образования Псковской области в исследованиях краеведов
25. Современные центры краеведческой деятельности
26. Исторические, географические, этнографические и культурные особенности Псковского края в краеведческих исследованиях

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

1. Познакомиться с Великолукским городским краеведческим музеем, изучить характер экспозиционного материала и основные направления работы
2. Посетить Отделение Государственного архива Псковской области в Великих Луках, познакомиться с правилами работы с архивными документами.
3. Посетить областной музей «Пота России» в Великих Луках, познакомиться с экспозицией и формами работы с экскурсантами
4. Познакомиться с отделом краеведения Центральной городской библиотеки имени М.И. Семевского
5. Используя каталог отдела краеведения ЦГБ им. М.И. Семевского, составить библиографию по материалам местной печати, посвященную 45-летию ВЛГАФК
6. Посетить музей Истории физической культуры и Олимпийского движения Псковской области, познакомиться с экспозицией и основными направлениями работы.
7. Используя краеведческую литературу составить план-конспект экскурсии по микрорайону, в котором расположена Великолукская государственная академия физической культуры и спорта

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Великие Луки в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 гг. Сборник документов. – Великие Луки, 2012. – 344 с.
2. История Великих Лук в работах А.А. Редика, Д.М. Милютин, А.Н. Мошина. – Великие Луки, 2015. – 108 с.
- Семевский М.И. о Великих Луках и Псковской губернии. Избранные произведения. – Великие Луки, 2014. – 300 с.
3. Сороковые, роковые. Сборник документов. – Великие Луки, 2015. – 612 с.
4. Филимонов А.В. Псковские краеведы в послевоенные годы (1945 – середина 1950-х гг.) – Псков, 2013. – 187 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Власов А.С., Элькин Г.Н. Древнерусские крепости Северо-Запада. – СПб, «Паритет», 2007. – 480.
2. Митрополит Евгений (Болховитинов) История княжества Псковского. – Псков, 2009. – 416 с.

3. Пирожков Г.П. КРАЕВЕДЕНИЕ. УЧЕБНИК ДЛЯ ВУЗОВ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ // Современные проблемы науки и образования. – 2009. – № 1. – С. 93 -193;
URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=976>

4. Псковская энциклопедия. – Псков, 2007. – 1738 с.

5. Энциклопедия физической культуры и спорта Псковской области/Гл. ред. Р.М. Городничев, д. б. н., профессор; зам. гл. редактора Г.Т. Трофимова, к.ф.н., профессор. – Великие Луки, 2007. – 376 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.links-guide.ru/pedagogicheskie-portaly> -Педагогические порталы и сайты в Интернете

2. <http://www.links-guide.ru/pedagogicheskie-portaly> -Педагогические порталы и сайты в Интернете

3. <http://portal.pskovlib.ru/pskov> – Псковский краеведческий сайт «Познай свой край родной»

4. <http://window.edu.ru> - Псковская держава: краеведческий архив

5. <http://derjava.pskjv.ru> – Псковская держава: краеведческий архив

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Работа студентов по освоению изучаемой дисциплины осуществляется на основе прослушанного лекционного курса и работы с основной рекомендованной и дополнительной литературой по двум направлениям.

Первое направление предполагает:

- работу по изучению теоретического материала, конспектирование в рабочей тетради основных положений проработанной темы;
- составление словаря основных понятий и персоналий;
- подготовку кроссвордов новых понятий для работы на семинарском занятии с использованием игровых методик;
- тестирование по изучаемой теме с помощью учебно-программных тестов на бумажных или электронных носителях;
- выполнение письменных контрольных работ по планам текущей аттестации.

Результаты проделанной работы проверяются на контрольных работах по основным разделам учебной программы.

Второе направление самостоятельной работы студентов предполагает подготовку и написание доклада или реферата по заданной теме с использованием презентаций или наглядности. При подготовке докладов или рефератов студенты:

- самостоятельно подбирают научную литературу;
- определяют структуру текста с учётом требований, предъявляемых к студенческому научно-учебному докладу или реферату;
- готовят учебную презентацию по теме доклада или реферата;
- оформляют список использованной литературы;
- готовят выступление по теме доклада на семинарском занятии;
- участвуют в рецензировании и оппонировании работ товарищей по группе;
- готовятся и участвуют в дискуссиях по проблемам изучаемой дисциплины.

Продуманная самостоятельная работа и активное участие студентов в работе на семинарских занятиях – залог успешной сдачи зачёта по изучаемой дисциплине

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором
2. Компьютерный класс
3. Презентации по темам лекционного курса
4. Учебно-программные тесты на бумажных носителях
5. Учебно-программные тесты на электронных носителях
6. Тематика контрольных работ для проведения текущей аттестации
7. Рабочие ситуации для анализа и обсуждения на зачёте
8. Аудитория для проведения семинарских занятий с мультимедийным проектором

3.55. (а) РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Медведев Артем Николаевич, старший преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>базовых экономических понятий; критериев оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>особенностей, ресурсов и средств процесса сервиса;</p> <p>понятия контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p>основных аспектов отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p>особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p> <p>особенностей работы с потребителем в контактной зоне;</p> <p>должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-13</p>
Умений:	<p>использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя;</p> <p>организовывать контактную зону предприятия сервиса;</p> <p>планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-2</p>

	<p>сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p> <p>работать с потребителем в контактной зоне, консультировать;</p> <p>выполнять должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>	<p>ПК-3</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-13</p>
Навыки в и/или опыта деятельности:	<p>выявления положительных сторон и недостатков при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах с применением основ экономических знаний;</p> <p>выбора ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса;</p> <p>определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>учета социальной политики государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p>анализа отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности;</p> <p>анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности;</p> <p>согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем;</p> <p>выполнения должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного</p>	<p>ОК-2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-2</p> <p>ПК-3</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-13</p>

	сервиса.	
--	----------	--

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе (1 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: обществознание, история (школьная программа).

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		30	30							
В том числе:										
Лекции		14	14							
Семинары		16	16							
Практические занятия		-	-							
Лабораторные работы		-	-							
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)		зачет	зачет							
Самостоятельная работа студента		42	42							
Общая трудоемкость	часы	72	72							
	зачетные единицы	2	2							

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа студента	Всего часов

1	Факторы развития предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве.	2	2	6	10
2	Формы организации управления предпринимательской деятельностью в туризме и гостеприимстве.	4	4	6	14
3	Бизнес-планирование предприятия туризма и индустрии гостеприимства.	2	2	8	12
4	Конкурентная предпринимательская среда в туризме и гостеприимстве.	2	2	8	12
5	Условия осуществления предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства.	2	4	8	14
6	Этика и культура предпринимательства в туризме и гостеприимстве.	2	2	6	10
ИТОГО (в часах)		14	16	42	72

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Изучение возможностей развития предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве.
2. Особенности развития предпринимательства в туризме и гостеприимстве в России.
3. Барьеры на пути развития малого и среднего предпринимательства в туризме и гостеприимстве.
4. Оценить процессы оказывающие влияние на конкурентоспособность и эффективность бизнеса в туризме и гостеприимстве.
5. Индивидуальное предпринимательство. Хозяйственные товарищества. Хозяйственные общества. Государственные и муниципальные унитарные предприятия. Производственные кооперативы.
7. Организационные основы построения предприятия в туризме и гостеприимстве.
8. Отличительные признаки организационной структуры в туризме и гостеприимстве.
9. Личностные характеристики предпринимателя, обеспечивающие профессиональную активность в туризме и гостеприимстве.
10. Планирование деятельности предприятия туризма и индустрии гостеприимства: общая характеристика.
11. Основные виды планирования деятельности предприятия туризма и индустрии гостеприимства.
12. Виды конкуренции. Совершенная (свободная) конкуренция, чистая монополия, монополистическая конкуренция, олигополия.
13. Этическая оценка внутренней и внешней политики организации туризма и индустрии гостеприимства; моральные принципы членов организации; моральный климат в организации; нормы делового этикета.
14. Анализ коммерческой деятельности предприятия туризма и индустрии гостеприимства.
15. Исследование специфики осуществления предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства в отечественных условиях

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Подготовить реферат по теме.
2. Подготовить доклад по вопросам семинарского занятия.

3. Подготовить письменный анализ организационных основ построения предприятия туризма и индустрии гостеприимства.

4. Подготовить сценарий круглого стола на тему «Принципы и этапы организации предпринимательского дела в сфере туризма и гостеприимства».

5. Подготовить анализ коммерческой деятельности предприятия туризма (любого на выбор).

Примерная тематика рефератов

1. Понятие предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства, его зарождение, становление и развитие.

2. Факторы и мотивы, обуславливающие развитие предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства.

3. Виды, субъекты и формы предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства.

4. Права и обязанности предпринимателей в сфере туризма и гостеприимства.

5. Поддержка развития предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства государственными органами.

6. Зарубежный опыт развития предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства.

7. Организационно-правовые формы предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства.

8. Отбор и изучение конъюнктуры рынка в сфере туризма и гостеприимства.

9. Организационное оформление предприятий туризма и индустрии гостеприимства.

10. Этика предпринимательства (личные качества, отношения с партнерами, служебные отношения, взаимоотношения с клиентами)

11. Конкурентоспособность предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства.

12. План производства, организационный план, юридический план.

13. Налогообложение предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства (на примере).

14. Организация и развитие собственного дела в сфере туризма и гостеприимства (на примере).

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-2	Математика (1-4 семестр); маркетинг в сервисе (4 семестр); основы предпринимательской деятельности (1, 2 семестр); организация и планирование деятельности предприятий сервиса (7 семестр); экономика (3 семестр); организация персональных продаж в сервисе (5 семестр); методы научных исследований в сфере сервиса (4 семестр); статистика в профессиональной деятельности (5, 6 семестр); ресурсная база социокультурной деятельности (6 семестр);

	<p>экономика социально-культурной деятельности (4 семестр);</p> <p>финансы и инвестиции в сфере сервиса (7 семестр);</p> <p>электронная торговля (7 семестр);</p> <p>управление проектами и эффективность в сфере сервиса (7 семестр);</p> <p>бизнес-планирование в сфере сервиса (5 семестр);</p> <p>риски и страхование в сервисе (7 семестр);</p> <p>страхование физкультурно-спортивных услуг (7 семестр);</p> <p>бухгалтерский учет в профессиональной деятельности (7 семестр);</p> <p>экономический анализ сферы услуг (7 семестр);</p> <p>современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 семестр);</p> <p>производственная практика (6,8 семестр);</p> <p>преддипломная практика (8 семестр).</p>
ОПК-3	<p>Сервисология (3 семестр);</p> <p>сервисная деятельность (5 семестр);</p> <p>менеджмент в сервисе (4 семестр);</p> <p>основы предпринимательской деятельности (1,2 семестр);</p> <p>организация и планирование деятельности предприятий сервиса (7 семестр);</p> <p>организация персональных продаж в сервисе (5 семестр);</p> <p>поведение потребителей в сфере услуг (2 семестр);</p> <p>современные технологии музейного дела (1 семестр);</p> <p>социально-культурная деятельность (2 семестр);</p> <p>ресурсная база социокультурной деятельности (6 семестр);</p> <p>технологические основы социокультурного сервиса (5, 6 семестр);</p> <p>технологический практикум (3 семестр);</p> <p>экономика социально-культурной деятельности (4 семестр);</p> <p>основы управления персоналом в сфере сервиса (7 семестр);</p> <p>интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса (7 семестр);</p> <p>электронная торговля (7 семестр);</p> <p>экологический туризм (1 семестр);</p> <p>деловой и образовательный туризм (1 семестр);</p> <p>управление проектами и эффективность в сфере сервиса (7 семестр);</p> <p>бизнес-планирование в сфере сервиса (5 семестр);</p> <p>риски и страхование в сервисе (7 семестр);</p>

	<p>страхование физкультурно-спортивных услуг (7 семестр);</p> <p>технологии и организация развлечений (8 семестр);</p> <p>гостиничный бизнес (8 семестр);</p> <p>экономический анализ сферы услуг (7 семестр);</p> <p>современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 семестр);</p> <p>инновации в социально-культурном сервисе (8 семестр);</p> <p>сетевые формы организации в сфере сервиса (8 семестр);</p> <p>преддипломная практика (8 семестр).</p>
ПК-1	<p>Сервисология (3 семестр);</p> <p>сервисная деятельность (5 семестр);</p> <p>менеджмент в сервисе (5 семестр);</p> <p>организация и планирование деятельности предприятий сервиса (7 семестр);</p> <p>организация персональных продаж в сервисе (5 семестр);</p> <p>поведение потребителей в сфере услуг (2 семестр);</p> <p>современные технологии музейного дела (1 семестр);</p> <p>основы управления персоналом в сфере сервиса (7 семестр);</p> <p>психология делового общения (6 семестр);</p> <p>документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом (6 семестр);</p> <p>речевая коммуникация (4 семестр);</p> <p>интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса (7 семестр);</p> <p>имидж в сфере бизнеса (7 семестр);</p> <p>технологии и организация развлечений (8 семестр);</p> <p>гостиничный бизнес (8 семестр);</p> <p>современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 семестр);</p> <p>сетевые формы организации в сфере сервиса (8 семестр).</p>
ПК-2	<p>Основы социального государства (5 семестр);</p> <p>менеджмент в сервисе (4 семестр);</p> <p>основы предпринимательской деятельности (1,2 семестр);</p> <p>организация и планирование деятельности предприятий сервиса (7 семестр);</p> <p>метрология, стандартизация и сертификация (6 семестр);</p> <p>экономика (3 семестр);</p> <p>поведение потребителей в сфере услуг (2 семестр);</p> <p>экономика социально-культурной деятельности</p>

	<p>(4 семестр); государственная политика и управление в сфере сервиса (7 семестр); документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом (6 семестр); финансы и инвестиции в сфере сервиса (7 семестр); интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса (7 семестр); бизнес-планирование в сфере сервиса (5 семестр); договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг (5 семестр); гостиничный бизнес (8 семестр); бухгалтерский учет в профессиональной деятельности (7 семестр); экономический анализ сферы услуг (7 семестр); современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 семестр); преддипломная практика (8 семестр).</p>
ПК-3	<p>Математика (1-4 семестр); информатика (1-3 семестр); сервисология (3 семестр); сервисная деятельность (5 семестр); информационные технологии в сервисе и информационная безопасность (5 семестр); маркетинг в сервисе (4 семестр); метрология, стандартизация и сертификация (6 семестр); информационные системы в сфере сервиса (3, 4 семестр) статистика в профессиональной деятельности (5, 6 семестр); ресурсная база социокультурной деятельности (6 семестр); электронная торговля (7 семестр); риски и страхование в сервисе (7 семестр); страхование физкультурно-спортивных услуг (7 семестр); технологии и организация развлечений (8 семестр); гостиничный бизнес (8 семестр); краеведение (1 семестр); современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 семестр); учебная практика (2, 4 семестр); производственная практика (8 семестр).</p>
ПК-8	<p>Сервисология (3 семестр); сервисная деятельность (5 семестр); менеджмент в сервисе (4 семестр); маркетинг в сервисе (4 семестр); культурология (4 семестр);</p>

	<p>поведение потребителей в сфере услуг (2 семестр);</p> <p>современные технологии музейного дела (1 семестр);</p> <p>социально-культурная деятельность (2 семестр);</p> <p>реклама и связи с общественностью (7, 8 семестр);</p> <p>псковский край в истории россии (2 семестр);</p> <p>история цивилизаций (2 семестр);</p> <p>деловой и образовательный туризм (1 семестр);</p> <p>имидж в сфере бизнеса (7 семестр);</p> <p>бизнес-планирование в сфере сервиса (5 семестр);</p> <p>традиции и обычаи народов мира (2 семестр);</p> <p>традиции и обычаи народов россии (2 семестр);</p> <p>краеведение (1 семестр);</p> <p>современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 семестр);</p> <p>история физической культуры и спорта псковского края (3 семестр);</p> <p>производственная практика (8 семестр);</p> <p>россия в международном олимпийском движении (8 семестр).</p>
ПК-11	<p>Иностранный язык (1,2,3 семестр);</p> <p>сервисология (3 семестр);</p> <p>сервисная деятельность (5 семестр);</p> <p>профессиональная этика и этикет (3 семестр);</p> <p>общая психология (1 семестр);</p> <p>русский язык и культура речи (1 семестр);</p> <p>организация персональных продаж в сервисе (5 семестр);</p> <p>технология организации самостоятельной работы (4 семестр);</p> <p>поведение потребителей в сфере услуг (2 семестр);</p> <p>современные технологии музейного дела (1 семестр);</p> <p>социально-культурная деятельность (2 семестр);</p> <p>реклама и связи с общественностью (7,8 семестр);</p> <p>правовое регулирование в социально-культурном сервисе (6,7 семестр);</p> <p>основы управления персоналом в сфере сервиса (7 семестр);</p> <p>психология делового общения (6 семестр);</p> <p>документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом (6 семестр);</p> <p>речевая коммуникация (4 семестр);</p> <p>интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса (7 семестр);</p> <p>электронная торговля (7 семестр);</p> <p>деловой и образовательный туризм (1 семестр);</p>

	<p>имидж в сфере бизнеса (7 семестр); договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг (5 семестр); конфликтология (5 семестр); стилистика деловой речи (5 семестр); риски и страхование в сервисе (7 семестр); страхование физкультурно-спортивных услуг (7 семестр); технологии и организация развлечений (8 семестр); гостиничный бизнес (8 семестр); современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 семестр); сетевые формы организации в сфере сервиса (8 семестр); учебная практика (2,4 семестр); производственная практика (8 семестр).</p>
ПК-13	<p>Сервисная деятельность (5 семестр); Психология обслуживания клиентов (6 семестр); Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса (8 семестр); Профессиональная этика и этикет (3 семестр); Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность (5 семестр); Технология организации самостоятельной работы (4 семестр); Поведение потребителей в сфере услуг (2 семестр); Современные технологии музейного дела (1 семестр); Реклама и связи с общественностью (7, 8 семестр); Психология делового общения (6 семестр); Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом (6 семестр); Гостиничный бизнес (7, 8 семестр); Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве (1 семестр); учебная практика (2, 4 семестр); производственная практика (8 семестр).</p>

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания

ОК-2	<p>Знаний: базовых экономических понятий; критериев оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах.</p> <p>Умений: использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.</p> <p>Навыков: выявления положительных сторон и недостатков при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах с применением основ экономических знаний.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает: - базовые понятия предпринимательского дела; умеет: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности деятельности в сфере предпринимательства; владеет: - навыком определения эффективности результатов деятельности в сфере предпринимательства.</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - базовые понятия предпринимательского дела; - основные особенности рыночной экономики; умеет: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности деятельности в сфере предпринимательства; - оценивать предпринимательство как форму организации хозяйственной деятельности; владеет: - навыком определения эффективности результатов деятельности в сфере предпринимательства; - навыком выявления характерных особенностей различных видов предпринимательской деятельности.</p> <p>Высокий уровень (отлично): знает: - базовые понятия предпринимательского дела; - основные особенности рыночной экономики; - факторы развития предпринимательской деятельности; умеет: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности деятельности в сфере предпринимательства; - оценивать предпринимательство</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете.</p> <p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</p> <p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное</p>
------	--	--	---

		<p>как форму организации хозяйственной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - характеризовать организационно-правовые формы предпринимательской деятельности; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком определения эффективности результатов деятельности в сфере предпринимательства; - навыком выявления характерных особенностей различных видов предпринимательской деятельности; <p>Навыком организации управления предпринимательской деятельностью.</p>	<p>участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете.</p>
ОПК-3		<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности организации предпринимательской деятельности; - этапы организации предпринимательского дела. <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять основные средства и ресурсы предпринимательской деятельности. <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком подбора наиболее подходящих средств, методов и ресурсов реализации предпринимательской деятельности. 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные особенности организации предпринимательской деятельности; - этапы организации предпринимательского дела; - элементы инфраструктуры бизнеса; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять основные средства и ресурсы предпринимательской деятельности; - выявлять наиболее перспективные сферы бизнеса. <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком подбора наиболее подходящих средств, методов и ресурсов реализации предпринимательской деятельности; - навыком применения полученных 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</p>

Знаний:
особенностей, ресурсов и средств процесса сервиса.

Умений:
организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя.

Навыков:
выбора ресурсов и средств для обеспечения процесса сервиса.

		<p>знаний при планировании и реализации предпринимательской деятельности.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично): знает: - основные особенности организации предпринимательской деятельности; - этапы организации предпринимательского дела; - элементы инфраструктуры бизнеса; - основы коммерческой деятельности фирмы; умеет: - определять основные средства и ресурсы предпринимательской деятельности; - выявлять наиболее перспективные сферы бизнеса; - анализировать особенности инфраструктуры различных видов предпринимательской деятельности; владеет: - навыком подбора наиболее подходящих средств, методов и ресурсов реализации предпринимательской деятельности; - навыком применения полученных знаний при планировании и реализации предпринимательской деятельности; - навыком обобщения опыта реализации предпринимательской деятельности с целью ее совершенствования.</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете.</i></p>
ПК-1	<p>Знаний: понятия контактной зоны предприятия сервиса. Умений: организовывать контактную зону предприятия сервиса. Навыков: определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает: - психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; умеет: - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса; владеет: - навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете.</i></p>

		<p>время работы в контактной зоне предприятия сервиса.</p>	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; умеет: - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса; - анализировать психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; владеет: - навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - навыком преодоления возможных конфликтов при работе персонала в контактной зоне предприятия сервиса;</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): знает: - психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; - психологические аспекты трудовой деятельности персонала в сфере сервиса; умеет: - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса; - анализировать психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на</i></p>

		<p>контактной зоне предприятия сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - решать проблемы, с которыми сталкивается персона во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - навыком преодоления возможных конфликтов при работе персонала в контактной зоне предприятия сервиса; - способностью к анализу недочетов, демонстрируемых персоналом во время работы в контактной зоне предприятия сервиса. 	зачете.
ПК-2	<p>Знаний: основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p> <p>Умений: планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.</p> <p>Навыков. учета социальной политики государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные элементы и механизмы планирования предпринимательской деятельности. <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять план предпринимательской деятельности в зависимости от ее целей и задач; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета социальной политики государства при составлении бизнес-планов. 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете.</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные элементы и механизмы планирования предпринимательской деятельности; - типы бизнес-планов; - различные виды бизнес- 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для</p>

		<p>планирования.</p> <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять план предпринимательской деятельности в зависимости от ее целей и задач; - учитывать требования рынка при составлении бизнес-плана. <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета социальной политики государства при составлении бизнес-планов; - навыком выявления соотношения между целями и задачами бизнеса и его планированием. 	<p><i>самостоятельн ой работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные элементы и механизмы планирования предпринимательской деятельности; - типы бизнес-планов; - различные виды бизнес-планирования; - механизмы осуществления и реализации бизнес-планов; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять план предпринимательской деятельности в зависимости от ее целей и задач; - учитывать требования рынка при составлении бизнес-плана; - выявлять главные тенденции в сфере бизнес-планирования и определять наиболее перспективные его направления; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком учета социальной политики государства при составлении бизнес-планов; - навыком выявления соотношения между целями и задачами бизнеса и его планированием; - навыком анализа существующих бизнес-планов с целью выявления их достоинств и недостатков. 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельн ой работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете.</i></p>
ПК-3	<p>Знаний:</p> <p>основных аспектов отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p> <p>Умений:</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные аспекты отечественного и зарубежного опыта предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства; 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата,</i></p>

	<p>изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p>Навыков.</p> <p>анализа отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности.</p>	<p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком прогнозирования современных отечественных и зарубежных тенденций предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства. 	<p><i>ответ на зачете.</i></p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные аспекты отечественного и зарубежного опыта предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства; - наиболее рациональные отечественные и зарубежные системы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства; - анализировать отечественные и зарубежные системы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком прогнозирования современных отечественных и зарубежных тенденций предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства; - способностью обобщать и анализировать отечественный и зарубежный опыт в предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства. 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные аспекты отечественного и зарубежного опыта предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства; - наиболее рациональные 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для</i></p>

		<p>отечественные и зарубежные системы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве;</p> <p>- современные проблемы в сфере отечественной и зарубежной предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве;</p> <p>умеет:</p> <p>- изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>- анализировать отечественные и зарубежные системы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве;</p> <p>- выявлять возникающие проблемы в сфере отечественной и зарубежной предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве;</p> <p>владеет:</p> <p>- навыком прогнозирования современных отечественных и зарубежных тенденций предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>- способностью обобщать и анализировать отечественный и зарубежный опыт в предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>- способностью выявлять достоинства и недостатки отечественных и зарубежных систем организации предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве.</p>	<p><i>самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете.</i></p>
ПК-8	<p>Знаний:</p> <p>особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>Умений:</p> <p>диверсифицировать сервисную</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <p>- значение диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на предприятии сервиса в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>умеет:</p> <p>- определять проблемы предприятий социокультурного сервиса в сфере диверсификации сервиса с учетом</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете.</i></p>

	<p>деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>Навыков: анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности.</p>	<p>этнокультурных, исторических и религиозных традиций;</p> <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком находить некоторые решения для диверсификации сервисной деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и гостеприимства. 	
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на предприятии сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - роль предприятий социокультурного сервиса в развитии межкультурной коммуникации; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять проблемы предприятий социокультурного сервиса в сфере диверсификации сервиса с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций; - внедрять методики диверсификации сервисной деятельности в сфере туризма и гостеприимства с учетом всех современных требований; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком находить некоторые решения для диверсификации сервисной деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - навыком учета требований потребителей в процессе диверсификации. 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение</i></p>

		<p>традициями на предприятии сервиса в сфере туризма и гостеприимства;</p> <ul style="list-style-type: none"> - роль предприятий социокультурного сервиса в развитии межкультурной коммуникации - основные пути решения проблем в данной сфере; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять проблемы предприятий социокультурного сервиса в сфере диверсификации сервиса с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций; - внедрять методики диверсификации сервисной деятельности в сфере туризма и гостеприимства с учетом всех современных требований; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком находить некоторые решения для диверсификации сервисной деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - навыком учета требований потребителей в процессе диверсификации; - навыком анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе бизнес-планирования и диверсификации сервисной деятельности. 	<p>задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете.</p>
ПК-11	<p>Знаний: особенностей работы с потребителем в контактной зоне.</p> <p>Умений: работать с потребителем в контактной зоне, консультировать.</p> <p>Навыков: согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы работы с потребителем в контактной зоне предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем. 	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете.</p>

	<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - теоретические основы работы с потребителем в контактной зоне предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - обязанности персонала при работе в контактной зоне на предприятии сервиса в сфере туризма и гостеприимства; умеет: - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - решать проблемы, с которыми сталкивается персона во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; владеет: - навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем; - навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса.</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</p>
	<p>Высокий уровень (отлично): знает: - теоретические основы работы с потребителем в контактной зоне предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - обязанности персонала при работе в контактной зоне на предприятии сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; умеет: - организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - решать проблемы, с которыми сталкивается персона во время</p>	<p>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете.</p>

		<p>работы в контактной зоне предприятия сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем; - навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; - навыком преодоления возможных конфликтов при работе в контактной зоне предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства. 	
ПК-13	<p>Знаний: должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> <p>Умений: выполнять должностные обязанности сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> <p>Навыков: выполнения должностных обязанностей сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные должностные обязанности работника предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять основные должностные обязанности работника предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовым профессиональным навыком в предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства. 	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, написание реферата, ответ на зачете.</i></p>

	<p>Продвинутый уровень (хорошо): знает: - основные должностные обязанности работника предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - виды учетной документации предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; умеет: - выполнять основные должностные обязанности работника предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - ориентироваться в законодательной предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства; владеет: - средним профессиональным навыком в предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства.</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, ответ на зачете.</i></p>
	<p>Высокий уровень (отлично): Знает: - основные должностные обязанности работника предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - виды учетной документации предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - нормативные требования к предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства; Умеет: - выполнять основные должностные обязанности работника предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; - ориентироваться в законодательной предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства; - грамотно вести документационный делопроизводство предприятия сервиса в сфере туризма и гостеприимства; Владеет: - высоким профессиональным навыком в предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства.</p>	<p><i>Устный и письменный ответ на семинарском занятии, выполнение задания для самостоятельной работы, выполнение реферата, подготовка доклада, активное участие в дискуссионных формах работы на семинаре, ответ на зачете.</i></p>

Перечень вопросов к зачёту

1. Что понимается под предпринимательством?
2. Какое определение сущности предпринимательской деятельности дано в законодательных актах?
3. История возникновения предпринимательства в России и его развитие.
4. Условия, необходимые для предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве.
5. Какие типы и виды предпринимательства в туризме и гостеприимстве существуют?
6. Что следует понимать под внешней предпринимательской средой?
7. Факторы развития предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве.
8. Малое предпринимательство и его особенности.
9. Принципы и этапы организации предпринимательского дела
10. Классификация предпринимательской деятельности и характеристика ее организационно-правовых форм
11. Предпринимательская деятельность в туризме и гостеприимстве как основа рыночной экономики.
12. Почему рынок является средой функционирования предпринимателей?
13. Что понимается под внутренней предпринимательской средой?
14. Формы организации управления предпринимательской деятельностью в туризме и гостеприимстве.
15. Субъекты предпринимательства в туризме и гостеприимстве.
16. Какие физические лица могут быть субъектами предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве?
17. Какие юридические лица могут быть субъектами предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве?
18. В чем состоят особенности отбора и анализа предпринимательских идей в туризме и гостеприимстве?
19. Назовите основные этапы предпринимательской экспертизы идей.
20. Как осуществляется реализация предпринимательской идеи?
21. Каковы основные принципы построения оптимальной структуры предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве?
22. Какие правовые и этические критерии должны соблюдаться в предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве?

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на экзамене, зачёте

1. Навык составления бизнес-плана.
2. Способность свободно ориентироваться в нормативно-правовых актах, регулирующих сферу бизнеса.
3. Навык применения знаний этики и культуры предпринимательства (бизнес-этикет и т.д.)

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Грибов В.Д. Экономика предприятия сервиса : учеб. пособие / В.Д. Грибов, А.Л. Леонов. - 2-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2008. - 280 с.
2. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.В. Буклей [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 294 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24755>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Основы предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.Е. Ермолаев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский

государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20494>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Переверзев М.П. Предпринимательство и бизнес: учебник / М.П. Переверзев, А.М. Лунева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 176 с.

5. Стребкова Л.Н. Основы предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Стребкова Л.Н.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 112 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44984>.— ЭБС «IPRbooks».

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Асаул А.Н. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебник/ Асаул А.Н.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Институт проблем экономического возрождения, 2009.— 209 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18201>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Быстров, С.А. Туризм: макроэкономика и микроэкономика [Электронный ресурс]: учебное пособие /С.А. Быстров, М.Г. Воронцова. – СПб.: Издательский дом Герда, 2008. - 2 электрон. опт. диск (CD-ROM).

3. Гуляев В.Г. Туризм: экономика, управление, устойчивое развитие : учебник / В.Г. Гуляев, И.А. Селиванов, РМАТ. - М. : Советский спорт, 2008. - 280 с.

4. Рындач, М.А. Основы туризма : учеб. пособие / М.А. Рындач ; ред. С.Н. Смоленский. - М.; Ростов н/Д : Дашков и К; Наука-Спектр, 2012. - 204 с.

5. Сервис и туризм: словарь-справочник / ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхман. - М. : Альфа-М, 2010. - 432 с.

6. Синяева И.М. Маркетинг в предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебник/ Синяева И.М., Земляк С.В., Синяев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 266 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10937>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Экономические и правовые основы предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.В. Бологова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Издательский дом МЭИ, 2011.— 232 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33111>.— ЭБС «IPRbooks».

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Информационный портал для предпринимателей: www.smallbusiness.ru

2. Электронная энциклопедия экономиста, раздел «Предпринимательское право и предпринимательская деятельность»: <http://www.grandars.ru/college/pravovedenie/predprinimatelskoe-pravo.html>

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат (от латинского "докладывать", "сообщать") представляет собой доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников или краткое изложение книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением.

Таким образом, реферат — это сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами.

Написание реферата практикуется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Подготовка рефератов

способствует формированию правовой культуры у будущего специалиста, закреплению у него юридических знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

Процесс написания реферата включает:

- ✓ выбор темы;
- ✓ подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- ✓ составление плана;
- ✓ написание текста работы и ее оформление;
- ✓ устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции юридической практики, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за журнальными статьями. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы.

Реферат, как правило, состоит из *введения*, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, *основного материала*, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и *заключения*, где формируются выводы, оценки, предложения.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять термины, свойственные науке конституционного права, избегать непривычных или двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Работа может быть представлена к защите в рукописном или печатном виде. Ее объем должен составлять 10-15 страниц Roman, размер 14, интервал 1,5, поля 2,5 см со всех сторон.

На титульном листе студент указывает название института, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, а в самом конце — дату написания работы и личную подпись.

Особое внимание следует уделить оформлению научно-справочного аппарата и прежде всего подстрочных сносок (внизу страницы, под чертой). Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, с которой взята цитата или соответствующее положение. Для статей из журналов, сборников указывают фамилию и инициалы автора, название статьи, затем название журнала или сборника статей с указанием года издания и номера (или выпуска).

При ссылке на газетную статью кроме названия и года издания указывают дату. Оформляя нормативные источники, необходимо указывать полное и точное название нормативного акта, дату его принятия и редакции, а также изменений и дополнений. При этом обязательными являются название, год, номер и статья официального издания, где был опубликован нормативный акт. Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах и в научно-справочном аппарате отрицательно сказываются на оценке.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7—10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

Также реферат является основным контрольным документом перед сдачей экзамена или зачета (является допуском к экзамену, зачету).

Методические рекомендации по подготовке контрольных работ

Контрольная работа направлена на:

- углубление и закрепление знаний, полученных студентами на лекциях и в ходе самоподготовки;
- развитие у студентов способности к творческому, самостоятельному анализу учебной и специальной литературы;
- выработку умений по систематизации и обобщению усвоенного материала и критически оценивать его;
- формирование навыков практического применения своих знаний, аргументированного, логического и грамотного изложения своих мыслей;
- получение навыков исследовательской работы, а также комплексного системного подхода к изучению и применению специальных знаний.

Контрольные работы, в зависимости от специфики дисциплины могут быть:

- теоретического плана (последовательное изложение материала по избранной теме на основе изучения ряда литературных источников, проведенных исследований);
- смешанные (наряду с теоретическим используется материал производственной практики);

- практического плана.

Основные этапы выполнения контрольной работы:

- a. Выбор темы.
- b. Детальное изучение методики её написания посредством устных и письменных консультаций с преподавателем и изучения методических разработок.
- c. Отбор и изучение литературных источников, указанных в пособии.
- d. Сбор фактического материала, его анализ и обобщение.
- e. Составление плана изложения материала.

Написание чернового варианта работы.

Тщательная литературная обработка и окончательное оформление текста.

Предлагаемые студентам темы контрольных работ сформулированы таким образом, что раскрытие каждой из них невозможно без знания всего объема вопросов, предусмотренных программой курса. Вопрос, являющийся темой контрольной работы, может быть изучен шире и обстоятельнее, нежели он освещается в учебниках и на занятиях с учетом собственного опыта, собственных наблюдений и исследований по проблеме.

Требования, предъявляемые к выполнению контрольных работ.

Работа может быть представлена к защите в рукописном или печатном виде. Ее объем должен составлять 10-20 страниц, шрифт Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, поля 2,5 см со всех сторон.

Контрольная работа должна иметь нумерацию страниц – внизу с правой стороны.

Основные вопросы, освещенные в работе, следует указать в плане работы (содержании) и выделить в тексте. При цитировании положений из литературы необходимо делать точные ссылки на источники. Кроме основных вопросов (2-3) план включает введение и заключение. Вступительная часть содержит краткую характеристику излагаемого вопроса, его актуальность, разработанность в литературе, цель и краткое описание структуры контрольной работы.

В заключении необходимо подвести итоги, сделать выводы и дать возможные рекомендации.

В конце контрольной работы необходимо привести список используемой литературы, в соответствии с использованными ссылками и оформленный по правилам библиографического описания. Студент в праве привлекать любую литературу, помимо рекомендованной, в конце работы необходимо поставить дату и подпись.

Контрольная работа не может быть засчитана при наличии хотя бы одного из ниже перечисленных недостатков:

- если полностью или в значительной части работа выполнена самостоятельно, т.е. путем механического переписывания учебников, специальной или другой литературы;
- если выявлены существенные ошибки, свидетельствующие о том, что содержание тем не раскрыто и основные вопросы курса не усвоены;
- если работа отличается узконаправленным замкнутым подходом к решаемым проблемам без применения комплексного анализа, позволяющего студенту проявить широкий объем знаний написана небрежно, неразборчиво, с несоблюдением правил оформления.

Контрольная работа представляется в установленные сроки. Если предоставленная работа не отвечает требованиям, она возвращается студенту. Преподаватель перечисляет недостатки и дает советы по их устранению.

Методические рекомендации по подготовке к зачету и экзамену

Экзамен (зачёт) - важные этапы в учебном процессе, имеющие целью проверку знаний, выявление умений применять полученные знания к решению практических задач. Как подготовка к экзамену, так и сам экзамен - форма активизации и систематизации полученных знаний, их углубления и закрепления. Подготовка к экзаменам для студентов, особенно заочной формы обучения, всегда осложняется дефицитом времени.

Как подготовиться к экзамену

Возможно, в то время как Вы читаете этот раздел, Вы уже изучили значительную часть курса и получили оценки за КР, поэтому Вы уже имеете какое-то представление о Ваших способностях отвечать на вопросы, поставленные дисциплиной.

Для экзамена необходимо следующее: экзаменационные вопросы; материалы курса; ваши КР; ваши записи; ваш преподаватель; ваша учебная группа; учебные занятия.

Рекомендуем воспользоваться общими советами.

1. Используйте экзаменационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на экзамене. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать экзамен успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на экзаменационные вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для

обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для экзаменационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к экзамену.

Экзаменаторы хотят проверить, насколько хорошо Вы понимаете содержание курса и можете ли Вы применить его в соответствующей ситуации. Посмотрите на вопросы в экзаменационном листе. Какую часть курса они включают? Можете ли Вы очень кратко объяснить теорию или идею и применить их в вашем ответе на эти частные вопросы? Воспользуйтесь множеством ссылок на идеи курса. Это продемонстрирует, что Вы поняли и можете применять их. Если Вы сумеете придать значение всему перечисленному выше, то Вы должны сдать экзамен. Но, ради себя самого прочтите вопрос, убедитесь, что Вы понимаете, о чём Вас спрашивают, и затем подготовьте свой ответ.

Как сдавать экзамены (зачеты)

Всё, что говорилось о КР, полностью применимо и к экзаменам, хотя метод написания Ваших ответов на вопросы задания не может быть тем же самым, что и в условиях экзамена. На экзамене Вы будете находиться в более напряжённых условиях, так как Вы будете ограничены во времени. И, возможно, Вы будете ощущать некоторую обеспокоенность, так как у Вас не будет материалов курса, которые могли бы Вам помочь. Давайте сначала рассмотрим, как справиться с чувством беспокойства, хотя такие ощущения вполне нормальны для подобных ситуаций. Однако Вы можете обратить их себе на пользу. Повышенная выработка адреналина в действительности может помочь Вам в успешном выполнении, но Вы не должны позволять Вашему беспокойству слишком сильно овладевать Вами и вводить Вас в состояние паники. Ниже приведены некоторые приемы, которые могут помочь Вам справиться со стрессом:

- ✓ возьмите себя в руки, сделайте несколько глубоких вдохов, чтобы восстановить дыхание;
- ✓ тщательно прочтите вопросы экзаменационного билета, так как, если Вы их неправильно поймёте, Вы можете потерять шанс на успешную сдачу экзамена;
- ✓ медленно прочтите содержание вопросов, прежде чем решить, что делать дальше;
- ✓ решите, как Вы распределите Ваше время;
- ✓ точно определите, что требуется для ответа на вопрос, потому что маловероятно, что в ответе потребуется написать всё, что Вы знаете об этой проблеме. Неправильный ответ на вопрос является наиболее частой причиной неудач на экзамене;
- ✓ положите в основу или "высветите" какие-либо ключевые слова из вопроса, которые будут действовать как указатели, для получения ответа, удовлетворяющего требованиям;
- ✓ спланируйте и представьте Ваши ответы в таком же строгом виде, как Вы это делали в ваших КР, но не забывайте, что в итоге это должны быть более короткие ответы;
- ✓ чтобы преодолеть свою нервозность и начать выполнение, Вы можете применить методы, которыми Вы пользовались при выполнении Ваших КР: припомните все идеи, начертите диаграммы или используйте любые из привычных Вам по выполнению КР способов. Сам факт перемещения ручки или карандаша по бумаге подвигнет Вас к действиям, обычно вслед за этим следует творческий процесс;
- ✓ по мере развития Вашего ответа обратитесь вновь к вопросу и Вашему плану и проверьте, не уклонились ли Вы от первоначального направления;
- ✓ держите рядом с собой часы, так как очень легко потратить чересчур много времени на более лёгкие вопросы, а Вы должны ответить на требуемое количество вопросов для успешной сдачи экзамена;
- ✓ пишите разборчиво;
- ✓ кратко объясняйте теорию/ концепцию, чтобы показать, что Вы понимаете их и

можете применить их соответствующим образом к ситуации, описанной в вопросе;

✓ и наконец, убедитесь, что Вы оставили достаточно времени на то, чтобы прочитать Ваш ответ и исправить любые очевидные ошибки прежде, чем кончится экзамен.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на экзамене.

При неблагоприятном стечении обстоятельств, ведущем к провалу на экзамене, помните, что это ещё не конец света. Вы приобрели какую-то часть знаний, и это само по себе является удачей, так как Вы сможете применить их в Вашей работе в дальнейшем. И обычно имеется второй шанс попытаться сдать экзамен позже.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.
3. Мультимедийная презентация дисциплины.
4. Книжный фонд библиотеки и сотрудничающих с ВУЗом библиотечных систем.

Автор-разработчик: Смирнова Елена Юрьевна, к.п.н., доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>основ профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p>	ОПК-3
	<p>18. теории инноваций в социально-культурном сервисе, - целостной интегрированной системы знаний, включающей специфические принципы, методы и средства управления спросом и предложением, в т.ч. на основе инноваций в сфере сервиса;</p>	ПК-5-
	<p>основ современных инновационных технологий в социально-культурном сервисе в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p>	ПК-6-
	<p>способов организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p>	ПК-7-
Умений:	<p>определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг;</p>	ОПК-3
	<p>создавать инновации в сфере сервиса с использованием технологий маркетинга;</p> <p>разрабатывать процессы предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших</p>	ПК-5-

	<p>информационных и коммуникационных технологий в сфере маркетинга;</p> <p>разрабатывать современные инновационные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей социально-культурной сферы;</p> <p>разрабатывать технологию предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p>	<p>ПК-6-</p> <p>ПК-7</p>
<p>Навыко в и/или опыта деятельности:</p>	<p>применения методик диагностирования поведения и методов формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики;</p> <p>выполнения инновационных проектов в сфере социально-культурного сервиса с использованием технологий маркетинга;</p> <p>разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>применения современных инновационных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей социально-культурной сферы;</p> <p>практического умения осуществлять процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p>	<p>ОПК-3</p> <p>ПК-5-</p> <p>ПК-6-</p> <p>ПК-7</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе (восьмом семестре) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и

навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: методы научных исследований в сфере сервиса, информационные системы в сфере сервиса, статистика в профессиональной деятельности, технологические основы социокультурного сервиса, экономика социально-культурной деятельности, правовое регулирование в социально-культурном сервисе, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом, управление проектами и эффективность в сфере сервиса, интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>							
			<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		54								54
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>		26								26
<i>Семинары</i>		28								28
<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>		зачет								зачет
<i>Самостоятельная работа студента</i>		54								54
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	108								108
	<i>зачетные единицы</i>	3								3

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>№ п/п</i>	<i>Тема</i>	<i>Лекции</i>	<i>Семинары</i>	<i>Самостоятельная работа студента</i>	<i>Всего часов</i>
1	Тема 1. Экономическое развитие общества и предпринимательской деятельности	2	2	5	9
2	Тема 2. Сущность и функции инновационной деятельности	2	4	6	12

3	Тема 3. Государственное и нормативно-правовое регулирование инновационного развития	2	2	6	10
4	Тема 4. Стратегии и планирование инновационной деятельности в социально-культурном сервисе	2	4	6	12
5	Тема 5. Инновации и социальная система	2	2	6	10
6	Тема 6. Управление инновационной деятельностью в компании социально-культурного сервиса	4	4	5	13
7	Тема 7. Диффузия инноваций	2	2	5	9
8	Тема 8. Интеллектуальная собственность в инновационных процессах сферы социально-культурного сервиса	2	2	5	9
9	Тема 9. Влияние научно-технических нововведений на развитие социально-культурного сервиса	4	2	5	11
10	Тема 10. Инновационные процессы в социально-культурном сервисе	4	4	5	13
ИТОГО (108 часов)		26	28	54	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

Для студентов четвертого курса (восьмой семестр)

1. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики социально-культурного сервиса.
2. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
3. Инновационные процессы и стратегии развития общества в социально-культурном сервисе: сравнение отечественного и зарубежного опыта.
4. Этапы инновационного процесса: научный, технический, технологический, эксплуатационный.
5. Волновой характер инновационных процессов.
6. Понятие технологического разрыва.
7. Социально-экономическая сущность базовых, улучшающих и псевдоинноваций. Макроэкономические последствия базовых инноваций.
8. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.
9. Состав Федеральных законов, регулирующих инновационную деятельность.
10. Формы и методы государственного регулирования инновационной деятельности. Механизм государственной поддержки.
11. Законы, регулирующие права в области информатизации и применения новейших технологий.
12. Критерии, определяющие успешность внедрения инновации: сотрудничество ученых и топ-менеджеров, эффективная кадровая политика, готовность к практическому использованию инноваций.
13. Понятие «портфельная стратегия» и ее компоненты: вектор роста, конкурентное преимущество, синергизм, стратегическая гибкость.
14. Понятие «конкурентная стратегия». Матрица И. Ансоффа.
15. Собрать информацию по внедрению инноваций на конкретной туристической фирме. Создание команды проекта: формирование, период адаптации

участников, период нормального функционирования, реорганизация, расформирование команды.

16. Особенности развития социально-культурной сферы в нашей стране.
17. Понятие инноваций в социально-культурной сфере.
18. Театрализация как одна из форм развития внутреннего туризма. Конкретные примеры инновационных театрализованных представлений.
19. Сущность ролевых игр. Ролевые игры и туризм.
20. Управленческое решение и его особенности.
21. Классификация управленческих решений.
22. Процесс и методы принятия решений.
23. Российский опыт развития малого предпринимательства.
24. Предварительная экспертиза инвестиционной заявки.
25. Независимая экспертиза бизнес-плана инновационного проекта.
26. Использование новых социально-культурных ресурсов как одно из направлений инновационной деятельности предприятий социально-культурной сферы.
27. Собрать информацию (источники: Интернет, периодические издания, монографии) по внедрению инноваций в туризме).
28. Особенности экстремального туризма. Сухопутный туризм.
29. Воздушный туризм, отдых и развлечение.
30. Применение информационных технологий в туризме.
31. Глобальные распределительные системы.
32. Электронная коммерция.
33. Модернизация и усовершенствование старых туристических маршрутов и разработка на их основе новых.
34. Практика нового туризма.
35. Обновление региональных традиций и разработка инновационных проектов.
36. Этапы инновационного цикла реализации инноваций: исследования, эксперимент, обучение кадров, организация рекламы и сбыта.

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Предложите новшество для улучшения социального взаимодействия студентов в вузе. Обоснуйте целесообразность осуществления новшества.
2. Выпишите все стадии инновационного цикла и приведите примеры, как на каждой стадии могут быть представлены предприятия социально-культурного сервиса различного профиля и какова их роль в обеспечении эффективного прохождения идеи от стадии фундаментальных исследований до внедрения и диффузии новшества.
3. Представьте по предприятию социально-культурной сферы мероприятия по улучшению результатов его работы.
4. Проанализируйте жизненный цикл продукта или услуги предприятия социально-культурного сервиса и туризма. Сопоставьте его с жизненным циклом технологии производства данного продукта. Оцените, какие меры следует предпринять для совершенствования продукта и технологии.
5. Изучите условия инноваций, которые выделены П.Друкером и приведите собственные примеры источников инновационных возможностей для предприятий вашей специализации.
6. Оцените, какие положения закона непосредственно определяют деятельность предприятий социально-культурной сферы.

Примерная тематика рефератов

Для студентов четвертого курса (восьмой семестр)

1. Инновационная деятельность менеджеров в социально-культурном сервисе.
2. Инновационная деятельность менеджеров в социально-культурном сервисе.
3. Инновационная деятельность менеджеров ресторана.
4. Разработка и внедрение инноваций туристическом бизнесе.

5. Разработка и внедрение инноваций в гостиничном бизнесе.
6. Разработка и внедрение инноваций в ресторанном бизнесе.
7. Разработка и внедрение инноваций на конкретной туристической фирме.
8. Разработка и внедрение новых маршрутов на конкретной туристической фирме
9. Роль технопарков и технополисов на современном этапе общественного развития.

10. Бизнес-инкубаторы в практике образовательных учреждений.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОПК-3	<p>Сервисология – 3 семестр; Сервисная деятельность – 5 семестр; Менеджмент в сервисе – 4 семестр; Основы предпринимательской деятельности – 1,2 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса – 7 семестр; Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр; Технология организации самостоятельной работы – 4 семестр; Поведение потребителей в сфере услуг – 2 семестр; Современные технологии музейного дела – 1 семестр; Социально-культурная деятельность – 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности – 6 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса – 5,6 семестр; Технологический практикум – 3 семестр; Экономика социально-культурной деятельности – 4 семестр; Основы управления персоналом в сфере сервиса – 7 семестр; Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса – 7 семестр; Электронная торговля – 7 семестр; Экологический туризм – 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса – 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса – 5 семестр; Риски и страхование в сервисе – 7 семестр; Страхование физкультурно-спортивных услуг – 7 семестр; Технологии и организация развлечений – 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Экономический анализ сферы услуг – 7 семестр; Современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве – 1 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе – 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Преддипломная практика – 8 семестр.</p>
ПК-5-	<p>Менеджмент в сервисе 4 семестр; Маркетинг в сервисе 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий</p>

	<p>сервиса 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса 3,4 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса 7 семестр; Электронная торговля 7 семестр; Экологический туризм 1 семестр; Деловой и образовательный туризм – 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса 7 семестр; Технологии и организация развлечений 8 семестр; Гостиничный бизнес – 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса – 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр.</p>
ПК-6-	<p>Сервисная деятельность -5 семестр; Психология обслуживания клиентов -6 семестр; Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса - 8 семестр; Организация персональных продаж в сервисе - 5 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Технологические основы социокультурного сервиса - 5,6 семестр; Технологический практикум - 3 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса -7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Экологический туризм - 1 семестр; Деловой и образовательный туризм -1 семестр; Имидж в сфере бизнеса - 7 семестр; Технологии и организация развлечений -8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Производственная практика -6,8 семестр</p>
ПК-7-	<p>Сервисология - 3 семестр; Информационные технологии в сервисе и информационная безопасность - 5 семестр; Менеджмент в сервисе - 4 семестр; Маркетинг в сервисе - 4 семестр; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса - 7 семестр; Информационные системы и технологии в сфере сервиса - 3,4 семестр; Современные технологии музейного дела - 1 семестр; Социально-культурная деятельность - 2 семестр; Ресурсная база социокультурной деятельности -6 семестр; Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом - 6 семестр;</p>

	<p>Креативный менеджмент - 7 семестр; Интернет-маркетинг и интернет-технологии в сфере сервиса - 7 семестр; Электронная торговля - 7 семестр; Деловой и образовательный туризм - 1 семестр; Управление проектами и эффективность в сфере сервиса - 7 семестр; Бизнес-планирование в сфере сервиса - 5 семестр; Договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг - 5 семестр; Технологии и организация развлечений - 8 семестр; Гостиничный бизнес - 8 семестр; Инновации в социально-культурном сервисе - 8 семестр; Сетевые формы организации в сфере сервиса - 8 семестр; Преддипломная практика - 8 семестр;</p>
--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-3	<p>Знания: основ профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>Умения: определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг;</p> <p>Навыки: применения методик диагностирования поведения и методов формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: основы профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторiku; Умеет: определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг Владеет: -основными методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе; - навыками делового общения и психодиагностики; - способностью организовать процесс сервиса, провести выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>

<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает: арсенал способов разработки профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенностей форм продвижения услуг, практику массового обслуживания. Умеет: выбрать оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществить консультирование потребителя сервисных услуг; Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умением обеспечить оптимальный способ применения методики диагностирования поведения и методов формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе; - навыками делового общения и психодиагностики; - способами организации процесса сервиса; - умением выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя. 	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
<p>Высокий уровень (отлично): Знает: инновационный арсенал способов разработки профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторику. Умеет: применять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг. Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -практическими навыками разработки методик диагностирования поведения и методов формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе; 	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>

ПК-5		- инновационными формами делового общения, психодиагностики, организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	
	19. Знания: теории инноваций в социально-культурном сервисе, - целостной интегрированной системы знаний, включающей специфические принципы, методы и средства управления спросом и предложением, в т.ч. на основе инноваций в сфере сервиса;	Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: основные понятия организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий, основные подходы и методы. Концепции, функции и принципы маркетинга, базовые маркетинговые стратегии, процесс маркетинговых исследований. Умеет: описывать результаты исследований- для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса в т.ч. в сети интернет. Владеет: базовыми навыками сбора маркетинговой информации.	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i>
	Умения: создавать инновации в сфере сервиса с использованием технологий маркетинга; разрабатывать процессы предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий в сфере маркетинга;	Продвинутый уровень (хорошо): Знает: современные подходы и методы организации маркетинговых исследований в т.ч. в сети интернет. Концепции, функции и принципы маркетинга, разнообразные маркетинговые стратегии, этапы маркетинговых исследований. Умеет: выбирать и обосновывать различные методы проведения маркетинговых исследований в	<i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i>
	Навыки: выполнения инновационных проектов в сфере социально-культурного сервиса с использованием технологий маркетинга; разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.		

ПК-6		<p>т.ч. в сети интернет.</p> <p>Владеет: навыками использовать результаты исследований для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе технологий организации сетевого бизнеса.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает: инновационные методы, технологии и программы организации маркетинговых исследований в т.ч. в сети интернет.</p> <p>Умеет: использовать и сочетать различные методы проведения сервисных исследований в т.ч. в сети интернет.</p> <p>Владеет: навыками самостоятельно выполнять научные исследования и использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе технологий маркетинга в т.ч. с использование специального программного обеспечения.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене.</i></p>
	<p>Знания: основ современных инновационных технологий в социально-культурном сервисе в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>Умения: разрабатывать современные инновационные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей социально-культурной сферы;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает: основные способы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p>Умеет: применять основные методы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>

<p>Навыки: применения современных инновационных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей социально-культурной сферы;</p>	<p>Владеет: базовыми навыками использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>	
	<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает: арсенал способов использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Умеет: выбирать оптимальный метод разработки современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Владеет: основами творческого применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>
	<p>Высокий уровень (отлично): Знает: инновационный арсенал способов использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Умеет: применять инновационные методы и разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Владеет: практическими навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>

ПК-7

<p>Знания: способов организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>Умения: разрабатывать технологию предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>Навыки: практического умения осуществлять процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): Знает: основные способы организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. Умеет: применять основные формы и методы при разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. Владеет: базовыми навыками организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, ответ на экзамене.</i></p>
	<p>Продвинутый уровень (хорошо): Знает: арсенал способов организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. Умеет: выбирать оптимальный метод разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. Владеет: арсеналом способов творческого осуществления</p>	<p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий, подготовка доклада, ответ на экзамене.</i></p>

	<p>процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	
	<p>Высокий уровень (отлично): Знает: инновационный арсенал способов организации процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. Умеет: применять инновационные методы при разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. Владеет: практическими навыками инновационного процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий, написание реферата, подготовка доклада ответ на экзамене</i></p>

Перечень вопросов к зачёту

1. Отличия понятий «инновация» и «новшество».
2. Н.Д. Кондратьев о роли инноваций в общественном развитии.
3. Вклад И. Шумпетера в развитие концепции инновации.
4. Специфика классической и инновационной моделей предпринимательства в социально-культурном сервисе.
5. Источники финансирования инноваций.
6. Подходы к классификации инновационной деятельности.
7. Стадии жизненного цикла инноваций в социально-культурном сервисе.
8. Этапы инновационного процесса в социально-культурном сервисе.
9. Волновой характер инновационных процессов.
10. Структурные источники экономического роста в социально-культурном сервисе.
11. Государственное регулирование и поддержка инновационной деятельности в социально-культурном сервисе.

12. Опыт инновационной деятельности предприятий сферы малого бизнеса.
13. Содержание и характеристика различных типов стратегий.
14. Виды инновационных стратегий: портфельная.
15. Виды инновационных стратегий: конкурентная.
16. Планирование инноваций и инновационные проектыв социально-культурном сервисе.
17. Принципы планирования в социально-культурном сервисе.
18. Цели инновационной деятельности в социально-культурном сервисе.
19. Классификация предприятий по типу инновационной деятельности.
20. Способы охраны и защиты интеллектуальной собственности.
21. Роль личности в инновационной деятельности.
22. Диффузия инноваций.
23. Инновационные процессы в транспорте и средствах размещения.
24. Инновации в организации туристского бизнеса.
25. Российский опыт государственного регулирования инновационной деятельности.
26. Подходы к созданию культурной среды для инноваций.
27. Развитие информационных технологий. Глобальные и распределительные системы туризме.
28. Интеллектуальная собственность в инновационных процессах.
29. Экстремальное направление в современной сфере отдыха и развлечений.
30. Театрализация как одна из форм развития внутреннего туризма.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на (зачёте)

1. Разработать и обосновать новшество для улучшения социального взаимодействия студентов в вузе.
2. Разработать стадии инновационного цикла, для предприятий социально-культурного сервиса и туризма различного профиля
3. Представить роль инноваций в обеспечении эффективного прохождения идеи от стадии фундаментальных исследований до внедрения и диффузии новшества.
4. Разработать инновацию по предприятию социально-культурной сферы и туризма по улучшению результатов его работы.
5. Проанализировать жизненный цикл продукта или услуги предприятия социально-культурного сервиса и туризма. Разработать методику для совершенствования продукта и технологии предприятия социально-культурного сервиса.
6. Выполните анализ существенных различий между наступательными и оборонительными инновационными стратегиями.

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Инновационный менеджмент : учеб. пособие для студ. вузов / К.В. Балдин, И.И. Передеряев, Р.С. Голов [и др.]. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 368 с. -
2. Резник , Галина Александровна Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 202 с. -
3. Родигин , Леонид Андреевичи Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве : учеб. пособие / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. - М. : Сов.спорт, 2014. - 208 с.
4. Вишняков , Яков Дмитриевич Инновационный менеджмент : учеб. пособие / Я.Д. Вишняков, С.П. Киселева, К.А. Кирсанов. - М. : КНОРУС, 2015. - 326 с. -
5. Медынский, В.Г. Инновационный менеджмент : учебник / В.Г. Медынский. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 295 с. -

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Скобкин , Сергей Сергеевич Экономика предприятия и индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С.С. Скобкин. - М. : Магистр, 2011. - 431 с.
2. Бескровная , Вера Александровна Экономико- правовое обеспечение социально-культурного сервиса [+электрон. ресурс] : учеб. пособие для студентов направления "Сервис" / В.А. Бескровная, Л.Ш. Шитова. - Великие Луки, 2013. - 268 с.
3. Жабина , Светлана Борисовна Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании : учебник / С.Б. Жабина, О.М. Бурдюгова, А.В. Колесова. - 2-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2015. - 336 с.
4. Губина , Елена Михайловна Основы экономики в сфере туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.М. Губина, Ю.А. Орлова. - Электрон. поисковая прогр. - Волгоград : ВГАФК, 2013. - Режим доступа: <http://rucont.ru>.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. ЭБС «IPRbooks» // <http://www.iprbookshop.ru/33651>
2. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики РФ
3. <http://stat.hse.ru/> - Статистический портал ГУ-ВШЭ.
4. <http://www.expert.ru> - Журнал «Эксперт»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации при работе с учебниками, учебными пособиями

Для успешного овладения знаниями по дисциплине «Инновации в социально-культурном сервисе» рекомендуется использовать учебники и иные пособия из списка основной и дополнительной литературы. Среди них стоит отбирать те, которые наиболее соответствуют изучаемому вами разделу дисциплины. Необходимую информацию по этому разделу можно найти, обратившись к указанным интернет-ресурсам.

Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции и по подготовке к семинарским занятиям

На лекционных занятиях рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала, обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к семинарским занятиям

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на

лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. 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. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать аргументированные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т.д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара.

Методические рекомендации по подготовке рефератов и доклада по теме реферата

Подготовку реферата и доклада необходимо начинать осуществлять со дня получения темы, чтобы успеть их выполнить к началу семинарских занятий, где важно будет изложить материал в течение 7-10 минут и ответить на вопросы аудитории. Объем реферата может быть от 12 до 15 страниц печатного текста, отпечатанного через 1,5 интервала. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении студент кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает конкретные цели и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования.

В основной части подробно раскрывается содержание вопроса (вопросов) темы. В заключении кратко должны быть сформулированы полученные результаты исследования и даны выводы. Кроме того, заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список источников литературы студент включает документы, которые он использовал при написании реферата. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. Реферат должен быть выполнен за определенный срок до начала экзаменационной сессии. Студенты, не представившие в установленный срок реферат, либо получившие оценку «неудовлетворительно».

В качестве источников информации рекомендуем использовать дополнительную литературу, так как сведений из учебников будет не достаточно. Помимо подготовленных тем реферата и доклада важно знать лекционный материал по данной теме семинарского занятия для дополнений и контроля знаний студентов, заключающегося в ответах и вопросах. Для этого вполне достаточно знать содержание учебника по данной дисциплине.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
 2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.
 3. Мультимедийная презентация дисциплины.
- Книжный фонд библиотеки и сотрудничающих с ВУЗом библиотечных систем.

Автор-разработчик: Степанов Артем Анатольевич, к.э.н., доцент

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	современных понятий и концепций естественных, гуманитарных и экономических наук, исследований в сфере услуг, в том числе гостиничной деятельности, методик изучения гостиничного рынка, направлений и перспектив его развития, позволяющих решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;	ОПК- 1
	процесса сервиса, технологий и методов, позволяющих проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса;	ОПК-3
	организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом современных интеграционных процессов в сфере сервиса;	ПК-1
	инновационных проектов в сфере сервиса на основе современных сетевых технологий организации;	ПК-5
	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей и современных сетевых технологий организации;	ПК-6
	процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;	ПК-7
	контактной зоны с потребителем, технологий консультированию=я, согласования вида, формы и объема	

	<p>процесса сервиса; технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p>
Умений:	<p>позволяющих решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>организовывать процесс сервиса, использования технологий и методов, позволяющих проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса;</p> <p>организовывать контактную зону предприятий сервиса с учетом современных интеграционных процессов в сфере сервиса;</p> <p>организации инновационных проектов в сфере сервиса на основе современных сетевых технологий организации;</p> <p>идентифицировать и использовать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей и современных сетевых технологий организации;</p> <p>разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>взаимодействовать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>организации контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>ОПК- 1</p> <p>ОПК-3</p> <p>ПК-1</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> <p>ПК-7</p> <p>ПК-11</p> <p>ПК-12</p>

Навыко в и/или опыта деятельности:	позволяющих на практике решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;	ОПК- 1
	практического применения процесса сервиса, технологий и методов, позволяющих проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и современных интеграционных процессов в сфере сервиса;	ОПК-3
	организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом современных интеграционных процессов в сфере сервиса;	ПК-1
	применения инновационных проектов в сфере сервиса на основе современных сетевых технологий организации;	ПК-5
	применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей и современных сетевых технологий организации;	ПК-6
	разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;	ПК-7
	работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;	ПК-11
	контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	ПК-12

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина по выбору (альтернатива) относится к вариативной части учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе, 8 семестр по очной форме обучения. Вид промежуточной

аттестации: зачет. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономика», «Сервисная деятельность», «Социально культурная деятельность», «Сервисология», «Ресурсная база социокультурной деятельности», «Экономика социально-культурной деятельности», «Интернет – маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса», «Управление проектами и эффективность в сфере сервиса».

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

<i>Вид учебной работы</i>		<i>Всего часов</i>	<i>Семестры</i>
			8
<i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i>		54	54
<i>В том числе:</i>			
<i>Лекции</i>		26	26
<i>Семинары</i>			
<i>Практические занятия</i>		28	28
<i>Лабораторные работы</i>			
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>			<i>зачет</i>
<i>Самостоятельная работа студента</i>		54	54
<i>Общая трудоемкость</i>	<i>часы</i>	108	108
	<i>зачетные единицы</i>	3	3

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Всего часов
1	Тема 1. Сетевые формы организации в современном бизнесе. Основные подходы и эволюция сетевой концепции в	4	4	8	16

	теории менеджмента				
2	Тема 2. Типология сетевых форм организации. Сети в гостеприимстве и туризме	4	4	8	16
3	Тема 3. Гостиничные сети	4	4	8	16
4	Тема 4. Сетевые формы организации в ресторанном бизнесе	4	4	8	16
5	Тема 5. Возможности сетевого подхода в развитии туристических дестинаций Туристско-рекреационные кластеры	4	4	8	16
6	Тема 6. Маркетинг партнерских отношений и совместный брендинг в экономике впечатлений	4	4	8	16
7	Тема 7. Перспективы развития сетевого взаимодействия компаний в условиях российского рынка	2	4	6	12
ИТОГО (в часах)		26	28	54	108

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

Для студентов четвертого курса

1. Какое место в современной экономике занимают сетевые формы организации? Чем это обусловлено?
2. Какие теоретические подходы к изучению сетевого взаимодействия Вам известны? Какой подход, на Ваш взгляд, наиболее продуктивен при анализе сетевого взаимодействия в сфере услуг?
3. Что такое квазиинтеграция?
4. Совокупность каких характеристик определяет внутрифирменную сеть? межфирменную сеть?
5. Каковы преимущества и недостатки сетевых структур в сфере услуг по сравнению с другими альтернативами?
6. По каким признакам можно выстроить типологию межфирменных сетей?
7. Какие существуют источники снижения транзакционных издержек за счет сетевого межфирменного взаимодействия в гостиничном бизнесе?
8. Какие существуют источники повышения качества услуг за счет сетевого межфирменного взаимодействия в гостиничном бизнесе?
9. В чем заключаются конкурентные преимущества сетей в гостиничном/ресторанном/туристическом бизнесе?
10. Какие существуют проблемы сетевого взаимодействия гостиничном/ресторанном/туристическом бизнесе?

Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Эссе по темам дисциплины.
2. Презентации по темам дисциплины.
3. Индивидуальные творческие занятия по темам дисциплины.

Примерная тематика рефератов

Для студентов четвертого курса

1. Межорганизационные сети в современной экономике
2. Эволюция теоретических подходов к изучению межфирменного сетевого взаимодействия
3. Возможности и проблемы использования российскими компаниями форм сетевого взаимодействия
4. Особенности российской институциональной среды: что способствует и что препятствует развитию межорганизационного сетевого взаимодействия
5. Преимущества и недостатки сетевых структур по сравнению с другими альтернативами в индустрии гостеприимства
6. Стратегические альянсы в индустрии гостеприимства
7. История создания и развития гостиничных сетей (за рубежом; в России).
8. Особенности гостиничной отрасли и гостиничного продукта, способствующие развитию сетевых форм организации
9. Международные гостиничные сети: специфика организации и управления
10. Перспективы развития гостиничных сетей в России
11. Зарубежные гостиничные сети на российском рынке
12. Сети малых гостиниц
13. Примеры успешной деятельности гостиничных сетей (за рубежом; в России).
14. Франчайзинговые сети в ресторанном бизнесе
15. История возникновения и развития ресторанных сетей.
16. Виды ресторанных сетевых предпринимательских структур, специфика их функционирования
17. Примеры успешной деятельности ресторанных сетей (за рубежом; в России).
18. Роль взаимодействия с потребителями в создании ценности в туристическом бизнесе
19. Программы лояльности в экономике впечатлений
20. Туристический оператор как координатор межфирменного сетевого взаимодействия
21. Сетевое взаимодействие туроператора и партнеров
22. Особенности взаимодействия авиакомпаний и турфирм в России и за рубежом
23. Сетевые аспекты развития туристических дестинаций
24. Кластерная политика: сравнительный анализ зарубежного и российского опыта в индустрии гостеприимства
25. Туристско-рекреационные особые экономические зоны в России
26. Формы сотрудничества транспортных компаний и туристических фирм
27. Пути развития туризма ж/д транспортом за счет межфирменного взаимодействия
28. Транспортная составляющая в цепочке создания ценности и удовлетворения потребностей туристов
29. Ко-брендинговые альянсы компаний разных секторов индустрии гостеприимства и туризма
30. Развитие систем взаимодействия с клиентами (CRM) в индустрии гостеприимства и туризма
31. Социальные сети и онлайн партнерства в экономике впечатлений
32. Деятельность ассоциаций в российской индустрии гостеприимства. (Российская Ассоциация Туриндустрии и Российский союз туриндустрии)
33. Перспективы развития сетевого взаимодействия компаний гостеприимства и туризма в условиях российского рынка

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Этапы формирования компетенций

Компетенции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
<p>способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);</p>	<p>1 семестр: краеведение, библиография. 2 семестр: информатика. 3 семестр: информатика, сервисология, информационные системы в сфере сервиса. 4 семестр: информационные системы в сфере сервиса. 5 семестр: сервисная деятельность, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, статистика в профессиональной деятельности. 6 семестр: статистика в профессиональной деятельности. 7 семестр: электронная торговля, Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса.</p>
<p>готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).</p>	<p>1 семестр: краеведение, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве. 2 семестр: учебная практика. 3 семестр: сервисология, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса. 4 семестр: информационные системы в сфере сервиса, учебная практика, маркетинг в сервисе. 5 семестр: сервисная деятельность, статистика в профессиональной деятельности. 6 семестр: метрология стандартизация и сертификация, статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социокультурной деятельности, производственная практика. 7 семестр: электронная торговля, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг, Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса. 8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, производственная практика.</p>
<p>готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);</p>	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве. 2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг. 3 семестр: сервисология. 4 семестр: менеджмент в сервисе, речевая коммуникация, маркетинг в сервисе. 5 семестр: сервисная деятельность. 6 семестр: психология делового общения, документационное обеспечение управления</p>

	<p>социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, основы управления персоналом в сфере сервиса, имидж в сфере бизнеса, Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: технология и организация развлечений, гостиничный бизнес.</p>
<p>готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);</p>	<p>1 семестр: экологический туризм деловой и образовательный туризм</p> <p>3 семестр: информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса</p> <p>4 семестр: информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, маркетинг в сервисе.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, социально-культурная деятельность, управление проектами и эффективность в сфере сервиса, Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально-культурном сервисе.</p>
<p>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);</p>	<p>1 семестр: экологический туризм, деловой и образовательный туризм.</p> <p>2 семестр: социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: информационные системы в сфере сервиса, технологический практикум.</p> <p>4 семестр: информационные системы в сфере сервиса, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, технологические основы социокультурного сервиса.</p> <p>6 семестр: психология обслуживания клиентов, технологические основы социокультурного сервиса, производственная практика.</p> <p>7 семестр: электронная торговля, имидж в сфере бизнеса, Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, технология и организация развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально-культурном сервисе, производственная практика.</p>
<p>готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);</p>	<p>1 семестр: современные технологии музейного дела, экологический туризм деловой и образовательный туризм</p> <p>2 семестр: социально-культурная деятельность</p> <p>3 семестр: сервисология, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, информационные системы в сфере сервиса</p>

	<p>4 семестр: информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, маркетинг в сервисе.</p> <p>6 семестр: ресурсная база социокультурной деятельности, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом</p> <p>7 семестр: электронная торговля, организация и планирование, деятельности предприятий сервиса, социально-культурная деятельность, управление проектами и эффективность в сфере сервиса, Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: технология организации развлечений, гостиничный бизнес, инновации в социально культурном сервисе, преддипломная практика.</p>
готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);	<p>1 семестр: общая психология, русский язык и культура речи, современные технологии музейного дела, экологический туризм, деловой и образовательный туризм, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве.</p> <p>2 семестр: поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность.</p> <p>3 семестр: сервисология, профессиональная этика и этикет, учебная практика.</p> <p>4 семестр: технология организации самостоятельной работы, речевая коммуникация, учебная практика, маркетинг в сервисе.</p> <p>5 семестр: сервисная деятельность, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг, конфликтология, стилистика деловой речи.</p> <p>6 семестр: правовое регулирование в социально-культурном сервисе, психология делового общения, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом, производственная практика.</p> <p>7 семестр: основы управления персоналом в сфере сервиса, реклама и связи с общественностью, правовое регулирование в социально-культурном сервисе, электронная торговля, имидж в сфере бизнеса, риски и страхование в сервисе, страхование физкультурно-спортивных услуг, Интернет-маркетинг и Интернет-технологии в сфере сервиса.</p> <p>8 семестр: сетевые формы организации в сфере сервиса.</p>
готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).	<p>3 семестр: информационные системы в сфере сервиса, технологический практикум.</p> <p>4 семестр: менеджмент в сервисе, информационные системы в сфере сервиса, экономика социально-культурной деятельности.</p> <p>5 семестр: информационные технологии в сфере</p>

	<p>сервиса и информационная безопасность, статистика в профессиональной деятельности, технологические основы социально-культурного сервиса, договоры и гарантийные обязательства при предоставлении услуг.</p> <p>6 семестр: метрология стандартизация и сертификация, статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социально-культурной деятельности, технологические основы социально-культурного сервиса, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом.</p> <p>7 семестр: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, финансы и инвестиции в сфере сервиса, электронная торговля, управление проектами и эффективность в сфере сервиса, бухгалтерский учет и профессиональной деятельности, экономический анализ сферы услуг.</p> <p>8 семестр: технологии и организация развлечений, гостиничный бизнес, преддипломная практика.</p>
--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компетенции	Показатели	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-1	<p><i>Знания-</i> современных понятий и концепций естественных, гуманитарных и экономических наук, исследований в сфере услуг, в том числе гостиничной деятельности, методик изучения гостиничного рынка, направлений и перспектив его развития, позволяющих решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p><i>Знает-</i> принципы организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий, теории организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p> <p><i>Умеет-</i> проектировать и планировать деятельность организаций на основе информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p><i>Владеет-</i> навыками, позволяющими проектировать и планировать эффективную деятельность организаций на основе комплекса экономических знаний и методов и технологий сетевой организации</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

	<p>информационной безопасности, различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p><i>Умения-</i> проектировать и планировать эффективную деятельность организаций сферы сервиса на основе методов и технологий сетевой организации;</p> <p><i>Навыки-</i> самостоятельно проектировать и планировать эффективную деятельность организаций сферы сервиса в т.ч. в сети интернет на основе комплекса экономических знаний и методов и технологий сетевой организации;</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знает-</i> современные принципы планирования и организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий, <i>Умеет-</i> проектировать эффективную деятельность организаций различного вида и уровня на основе комплекса экономических знаний и методов и технологий сетевой организации в т.ч. в сети интернет; <i>Владеет</i> навыками позволяющими- проектировать и планировать деятельность организаций сферы сервиса на основе комплекса экономических знаний, методов и технологий сетевой организации</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знает-</i> инновационные способы организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий; <i>Умеет-</i>самостоятельно выбирать методы планирования и организации и проектирования деятельности сервисной организации на основе технологий организации сетевого бизнеса. <i>Владеет-</i> навыками проектирования деятельности сервисной организации на основе технологий организации сетевого бизнеса.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ОПК-3	<p><i>Знания:</i> особенностей процесса сервиса, его ресурсов и средств в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий;</p> <p><i>Умения:</i> организовывать процесс сервиса с учетом требований потребителя;</p> <p><i>Навыки:</i> проводить выбор ресурсов и средств</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знает-</i> основные особенности форм организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий; <i>умеет-</i> планировать процесс деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий; <i>Владеет-</i> базовыми навыками отбора средств для всех видов деятельности.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p>	<p>Реферат, доклад, опрос,</p>

	для обеспечения процесса сервиса в т.ч. в сети интернет;	<p>Знает- приемы и методы организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий; умеет- совершенствовать процесс деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий;</p> <p>Владеет- разнообразными навыками отбора средств для всех видов деятельности.</p>	<p>собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает- современные технологии и особенности форм организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий; умеет- проектировать процесс деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий;</p> <p>Владеет- практическими навыками отбора средств для всех видов деятельности в т.ч. в сети интернет.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК1	<p><i>Знания:</i> понятие контактной зоны предприятия сервиса, в процессе организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий;</p> <p><i>Умения:</i> организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий;</p> <p><i>Навыки:</i> определять ключевые моменты при организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий;</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает- понятия контактной зоны предприятия сервиса, в процессе организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий;</p> <p>Умеет - планировать и организовывать процесс деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий в контактной зоне;</p> <p>Владеет- базовыми навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает- основные зоны и элементы контактной зоны предприятия сервиса; в процессе организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий;</p> <p>Умеет - планировать и совершенствовать процесс деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий в</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>контактной зоне;</p> <p>Владеет- разнообразными навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает- современные технологии и особенности контактной зоны предприятия сервиса, в процессе организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий;</p> <p>Умеет - проектировать процесс деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий;</p> <p>Владеет- практическими навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК-5	<p><i>Знания-</i> теории организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий, - целостной интегрированной системы знаний, включающей специфические принципы, методы и средства управления спросом и предложением, в т.ч. на основе маркетинговых исследований и принципов инновации.</p> <p><i>Умения-</i> выполнять научные исследования и использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает-основные понятия организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий, основные подходы и методы. Концепции, функции и принципы маркетинга, базовые маркетинговые стратегии, процесс маркетинговых исследований.</p> <p>Умеет- описывать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса в т.ч. в сети интернет.</p> <p>Владеет -базовыми навыками сбора маркетинговой информации.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
	<p><i>Навыки-</i> совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе инновационного подхода</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает-современные подходы и методы организации маркетинговых исследований в т.ч. в сети интернет. Концепции, функции и принципы маркетинга, разнообразные маркетинговые стратегии, этапы маркетинговых</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

		<p>исследований.</p> <p>Умеет- выбирать и обосновывать различные методы проведения маркетинговых исследований в т.ч. в сети интернет.</p> <p>Владеет- навыками использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе технологий организации сетевого бизнеса.</p>	
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает-современные подходы и методы, технологии и программы организации маркетинговых исследований в т.ч. в сети интернет.</p> <p>Умеет - использовать и сочетать различные методы проведения маркетинговых исследований в т.ч. в сети интернет.</p> <p>Владеет- навыками самостоятельно выполнять научные исследования и использовать их результаты для разработки программ инновационной деятельности и совершенствования управленческой деятельности в организации сферы сервиса на основе технологий маркетинга в т.ч. с использование специального программного обеспечения.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК-6	<p><i>Знания:</i> современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в т.ч. в сети интернет.</p> <p><i>Умения:</i> применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг как технологии организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает- основные современные формы организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий в сфере сервиса;</p> <p>Умеет- определить потребность клиента;</p> <p>Владеет- базовыми навыками организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
	<p><i>Навыки:</i> учета требований потребителя в процессе предоставления услуг с применением современных сервисных и</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает- разнообразные современные формы организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий в сфере</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная</p>

	сетевых технологий.	<p>сервиса;</p> <p>Умеет- адаптировать услугу ориентируясь на потребность клиента;</p> <p>Владеет- широкими навыками организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p>	работа, зачет
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает - современные и инновационные формы организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий в сфере сервиса;</p> <p>Умеет- проектировать услугу и информацию под потребность клиента;</p> <p>Владеет- практическими навыками организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК-7	<p><i>Знания</i> -теории организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий, - целостной интегрированной системы знаний, включающей разработку, реализацию и контроль процесса предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий используя современные управленческие организационные и маркетинговые технологии.</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает- значение коммуникаций в маркетинге. Структуру коммуникаций и обратной связи в системе маркетинговых коммуникаций, характеристику ее отдельных элементов: рекламы, пропаганды, стимулирования сбыта, личной деятельности в т.ч. в сети интернет.</p> <p>Умеет- описывать и идентифицировать процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных и интернет технологий.</p> <p>Владеет – навыком предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных и интернет технологий.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
	<p><i>Умения-</i> разрабатывать, реализовывать и контролировать процесс предоставления сервисных услуг на</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает-этапы разработки эффективной коммуникации в т.ч. в сети интернет. Определение</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание,</p>

	<p>основе интернет технологий.</p> <p><i>Навыки-</i> процесса предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>	<p>составляющих элементов процесса коммуникации: отправитель, кодирование, обращение, средства распространения информации и т.д. и их характеристика.</p> <p>Умеет- разрабатывать, процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных интернет технологий</p> <p>Владеет – современными методами предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных интернет технологий</p>	<p>контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает- технологии и этапы построения маркетинговых коммуникаций в сфере сервиса на основе интернет технологий.</p> <p>Умеет- разрабатывать, реализовывать и контролировать процесс предоставления сервисных услуг в т.ч. в сети интернет в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p>Владеет – современными методами предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных интернет технологий.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
ПК-11	<p><i>Знания:</i> особенностей работы с потребителем в контактной зоне.</p> <p><i>Умения:</i> работать с потребителем в контактной зоне, консультировать в процессе осуществления</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает- основные особенности работы с потребителем в контактной зоне;</p> <p>Умеет- работать с потребителем в контактной зоне;</p> <p>Владеет- базовым навыком работы с потребителем в контактной зоне</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

	<p>деятельности.</p> <p><i>Навыки:</i> успешного согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем в процессе осуществления деятельности.</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает- разнообразные навыки работы с потребителем в контактной зоне;</p> <p>Умеет- работать с потребителем, консультировать в контактной зоне; Владеет- разнообразными навыками работы с потребителем в контактной зоне</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает специфические особенности работы с потребителем в контактной зоне в рамках профессиональной деятельности;</p> <p>Умеет - организовывать работу с потребителем в контактной зоне; Владеет- практическим навыком работы с потребителем в контактной зоне</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
	<p><i>Знания-</i> технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p> <p><i>Умения</i> - использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p> <p><i>Навыки-</i> использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно):</p> <p>Знает- основные технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p> <p>Умеет- идентифицировать технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p> <p>Владеет- базовыми навыками использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>
		<p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p>Знает -разнообразные технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов,</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная</p>

	<p>процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p>	<p>используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p> <p>Умеет- выбирать технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p> <p>Владеет- разнообразными навыками использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p>	<p>работа, зачет</p>
		<p>Высокий уровень (отлично):</p> <p>Знает- современными технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p> <p>Умеет- оптимизировать технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p> <p>Владеет- практическими навыками использования технологий контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в рамках технологий организации деятельности в сфере сервиса на основе сетевых технологий.</p>	<p>Реферат, доклад, опрос, собеседование, индивидуальное задание, контрольная работа, зачет</p>

Перечень вопросов к зачёту

1. Каковы причины возникновения сетей в сфере услуг?
2. Совокупность каких характеристик определяет внутрифирменную сеть? межфирменную сеть?
3. Раскройте понятие «внутренние сети предприятия»
4. Каковы преимущества и недостатки сетевых структур в сфере услуг по сравнению с другими альтернативами?
5. По каким признакам можно выстроить типологию межфирменных сетей?

6. Приведите пример сетевого взаимодействия в туристической индустрии. Какой тип сетевого взаимодействия используется в примере?
7. Какое определение стратегического альянса Вы считаете предпочтительным? Почему?
8. В чем отличие между вертикальной и горизонтальной интеграцией предприятий?
9. Какие существуют источники снижения транзакционных издержек за счет сетевого межфирменного взаимодействия в гостиничном бизнесе?
10. Какие существуют источники повышения качества услуг за счет сетевого межфирменного взаимодействия в гостиничном бизнесе?
11. За счет каких факторов формируется и развивается доверие между предприятиями?
12. В чем заключаются конкурентные преимущества сетей в туристическом бизнесе?
13. Приведите пример комплементарности ресурсов и компетенций компаний в гостиничном/ресторанном/туристическом бизнесе.
14. Перечислите элементы гостиничных сетей и их взаимосвязи.
15. Какие стратегии развития гостиничных сетей можно назвать? В чем их особенности?
16. В чем заключается сетевая стратегия гостиничного бизнеса?
17. Приведите пример деятельности франчайзинговой сети в России. В чем ее преимущества и недостатки?
18. Охарактеризуйте использование различных видов транспорта в международном и внутреннем туризме в РФ
19. Охарактеризуйте основные особенности известных Вам форм сотрудничества авиакомпаний и турфирм.
20. Дайте определение туристической дестинации. Перечислите основные группы стейкхолдеров, деятельность которых влияет на привлекательность туристической дестинации.
21. Цепочка спроса и цепочка предложения в туристическом бизнесе.
22. Перечислите элементы (этапы/звенья) цепочки создания ценности в туристическом бизнесе.
23. Приведите пример участия потребителя в создании ценности в туристическом бизнесе.
24. Приведите примеры успешного ко-брендинга в индустрии гостеприимства и туризме.
25. Перечислите элементы кластерной политики. Какие существуют формы реализации кластерной политики и объекты ее воздействия?
26. Какую роль в экономике впечатлений играют социальные сети и онлайн партнерства?
27. Какие ассоциации существуют в российской туристической индустрии? В чем заключается деятельность этих ассоциаций?
28. Какова цель деятельности бизнес ассоциаций в туристической индустрии? В чем причины эффективности или неэффективности их деятельности?
29. Каковы перспективы развития предпринимательских сетей в российской индустрии гостеприимства?
30. Какие меры государственной политики могут способствовать росту отдачи от сетевых форм организации бизнеса в индустрии гостеприимства?

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Рекомендуемая литература (основная)

1. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб.пособие/Т.А. Джум, Н.И. Денисова-М.: Магистр, 2011. -400 с.
2. Клепцова О.И. Мировое гостиничное хозяйство [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клепцова О.И.— Электрон. текстовые данные. — Омск:

Омский государственный институт сервиса, 2012. — 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12699>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Корнеевец В.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Корнеевец В.С., Семенова Л.В., Драгилева И.И.— Электрон. текстовые данные.— Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011.— 172 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24106>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Скобкин, Сергей Сергеевич Экономика предприятия и индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2011. - 431 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Зайцева, Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студ. вузов / Н.А. Зайцева. - 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2007. - 240 с.

2. Макаренкова Е.В. Сетевая экономика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаренкова Е.В.— Электрон. текстовые данные. — М.: Евразийский открытый институт, 2011. — 120 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10825>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Саак, А.Э. Менеджмент в социально- культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. - СПб.: ПИТЕР, 2008. - 512 с.

4. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студ. Вузов/ В.М. Пищулов.- М.:Издательский центр «Академия», 2010.-240 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. www.4p.ru Теория и практика маркетинга (брэнддинг, мерчендайзинг и др.). Свободный доступ к результатам различных маркетинговых исследований.

2. www.marketing.spb.ru- Публикации по вопросам маркетинга (брэнддинг,

3. ценнообразование, поведение потребителей, финансовый,

4. промышленный, международный маркетинг и т.д.

5. www.marketolog.ru- Сайт маркетологов

6. www.7st.ru - Сетевой журнал о маркетинге и рекламе

7. Энциклопедия маркетинга в спорте. Сайт ориентирован на предпринимателей, имеющих потребность в повышении своего образовательного статуса в вопросах маркетинга в спорте, менеджеров и маркетологов, специалистов по маркетинговым исследованиям, консультантов по бизнесу, аспирантов и студентов, в том числе курсов повышения квалификации. <http://marketing.spb.ru/>

8. Материалы по маркетингу, рекламе, PR. http://www.sostav.ru/index_first.html

9. Административно-управленческий портал. Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу. <http://www.aup.ru/>

10. Сайт Издательской группы «Дело и сервис» <http://www.dis.ru/>

11. <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования

12. Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.

13. <http://rucont.ru/>- Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) на базе технологии Контекстум (всего произведений: 224072)
14. <http://www.hotelmater.ru> - блог с актуальными публикациями по проблемам гостиничного бизнеса.
15. <http://www.ih-ra.com/> - Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International
16. Hotels & Restaurants Association.
17. <http://www.rata.ru/> - Российский союз туриндустрии.
18. <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.
19. <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров.
20. <http://turgostinica.ru>- гостиничный бизнес в России.
21. <http://tourlib.net>- специализированная библиотека о туризме.
22. <http://www.unwto.org/index.php> - сайт Всемирной туристической организации (анг. яз.)
23. www.russiatourism.ru- Федеральное агентство по туризму РФ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Подготовка эссе, реферата, доклада, рецензии

Самостоятельная работа студента представляет собой учебное задание, т.е. объект деятельности, предлагаемый преподавателем или программированным пособием, – это, во-первых. Во-вторых, самостоятельная работа – это форма проявления определенного способа деятельности, а именно способ деятельности человека либо к получению совершенно нового, ранее ему неизвестного, знания, либо к упорядочиванию, углублению уже имеющихся знаний. В данном разделе систематизированы рекомендации по подготовке часто встречающихся в процессе обучения видов самостоятельной работы: эссе, реферата, доклада, рецензии.

Эссе

Широкое распространение в последние годы получил жанр эссе, как вид самостоятельной письменной работы. Распространены различные трактовки данного вида работы и попытки формализовать его.

Написание эссе полезно для развития более четкого и грамотного формулирования мыслей, а также тесно связано с умением работы с литературой и источниками, что, несомненно, поможет во многих сферах.

Эссе – короткая работа. Объем эссе – от трех до семи страниц компьютерного текста. Например, в Гарвардской школе бизнеса часто пишутся эссе всего на двух страницах. Иногда в российских университетах допускается эссе до десяти страниц, правда, машинописного текста.

Жанр эссе предполагает свободу творчества. Вся его прелесть в том, что оно может быть написано на любую тему и в любом стиле, т.е. о чем угодно и как угодно, ведь эссе – это личное размышление по поводу услышанного, прочитанного, просмотренного. Поэтому в эссе допускается полемика с другими авторами (их точкой зрения). Цитировать других авторов можно, но умеренно и к случаю. Эссе – это абсолютно самостоятельная работа, написанная собственным стилем и языком, поэтому, чем меньше цитат, тем лучше.

Структура эссе призвана направить мысли студента в правильное русло и должна включать в себя следующие смысловые элементы. Обязательным и основным условием при написании эссе является наличие темы, которая является заглавием самостоятельной работы.

1. Титульный лист. Его структуру определяют заранее и заполняют по единой форме, принятой в учебном заведении.

2. Введение. Здесь следует изложить суть, цель и обоснование выбора темы. Введение состоит из связанного логически и стилистически ряда компонентов. На данном этапе студент должен четко формулироваться вопрос, ответ на который будет изложен в ходе раскрытия темы эссе.

3. Основная часть. Эта часть предполагает полное раскрытие и аргументацию основной проблемы, изложение основного вопроса. Важно знать, что один параграф должен содержать только одно утверждение, которое выделяют заголовком, и, конечно же, соответствующее доказательство, что можно разнообразить графическим и иллюстрированным материалом.

4. Заключение. В этом пункте обычно излагаются собственные обобщения и выводы, вытекающие из рассмотрения темы. Так же эссе может содержать указание на применение исследования, которое не исключает взаимосвязь с иными проблемами.

СОВЕТЫ

1. Вступление

- Используйте ловушки для привлечения внимания, такие как: цитата, стихотворение, вопрос, размышления, необычные факты, идей или смешные истории.
- Нет необходимости высказывать в первом предложении основную мысль. Но оно должно подводить к ней или как-то относиться к главной идее или тезису, а также содержать основные положения эссе.
- Избегайте таких фраз, как «Это эссе про ...» или «Я собираюсь поговорить про...».

2. Основная часть

- Выражайтесь понятно
- Подкрепляйте основные идеи фактами, размышлениями, идеями, яркими описаниями, цитатами или другой информацией, или материалами, которые интригуют и захватывают внимание читателя.
- Используйте справочные материалы, чтобы устранить тавтологию.

4. Заключение

- Продемонстрируйте ваш рост и потенциал в данной области. Покажите ваши взгляды на проблему.
- Какие действия вы планируете в вашем будущем предпринимать в отношении данного вопроса.
- Ваша главная мысль в модифицированном варианте.

Как подготовить эссе?

Качество любого эссе (очерка) зависит от трех взаимосвязанных составляющих, таких, как:

- исходный материал, который вы собираетесь использовать (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, ваши собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);
- качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы);
- аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в вашем эссе проблемами).

СОВЕТЫ

1. Проверьте

- правильно ли понят вопрос (тема);

- подготовлен ли план написания работы;
 - выбрана ли аргументация.
2. Уделите внимание и время
- заметкам;
 - записям;
 - конспектам.
3. Четко очертните круг проблем.

Качество текста складывается из четырех основных компонентов: ясности мысли, внятности, грамотности и корректности.

Мысль – это содержание написанного. Необходимо четко и ясно формулировать идеи, которые хотелось выразить, в противном случае не удастся донести эти идеи и сведения до окружающих.

Внятность – это доступность текста для понимания. Легче всего ее можно достичь, пользуясь логично и последовательно тщательно выбранными словами, фразами и взаимосвязанными абзацами, раскрывающими тему.

Грамотность отражает соблюдение норм грамматики и правописания. Если в чем-то сомневаетесь, загляните в учебник, справьтесь в словаре или руководстве по стилистике или дайте прочитать написанное человеку, чья манера писать вам нравится.

Корректность – это стиль написанного. Стиль определяется жанром, структурой работы, целями, которые ставит перед собой пишущий, читателями, к которым он обращается.

По речевому построению эссе – это динамичное чередование полемичных высказываний, вопросов, установка на разговорную интонацию и лексику.

Огромное значение при написании эссе имеет проверка первой его версии. При написании черновика главная задача заключается в том, чтобы выработать аргументацию, отшлифовать основные мысли и расположить их в строгой последовательности, сопровождая их иллюстративными материалами или вспомогательными данными и т.д. Написав первый вариант, следует дать ему день или два отлежаться, а затем вернуться к работе по проверке и улучшению.

При проверке, прежде всего, следует обратить внимание на силу аргументации. Совпадает ли написанное эссе с намерениями в области структуры работы и анализа? Связно ли оно и убедительно? Достаточно ли использовано данных? Эффективно ли они использованы? и т.д.

Эссе ограничено определенным количеством слов, поэтому необходимо разумно распорядиться этим объемом. Иногда это означает отказ от каких-то идей или подробностей, особенно, если они уже где-то упоминались или не имеют непосредственного отношения к делу. Такие вещи только отвлекают внимание читателя и затмевают основную тему эссе.

Избегайте употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно.

СОВЕТЫ

1. Чтобы написать эссе, надо знать отличия в стиле эссе:

- образность;
- афористичность;
- парадоксальность.

2. Для передачи личности восприятия, освоения мира автор эссе:
 - привлекает многочисленные примеры;
 - проводит параллели;
 - подбирает аналогии;
 - использует всевозможные ассоциации.
3. Для эссе характерно использование многочисленных средств художественной выразительности:
 - метафоры;
 - аллегорические и притчевые образы;
 - символы;
 - сравнения.
4. Эссе будет выглядеть богаче и интереснее, если в нем присутствуют:
 - непредсказуемые выводы;
 - неожиданные повороты;
 - интересные сцепления.

Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям.

1. Знание и понимание теоретического материала:

- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;
- используемые понятия строго соответствуют теме;
- самостоятельность выполнения работы.

2. Анализ и оценка информации:

- грамотно применяет категории анализа;
- умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;
- способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;
- диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации);
- обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм;
- дает личную оценку проблеме.

3. Построение суждений:

- ясность и четкость изложения;
- логика структурирования доказательств;
- выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией;
- приводятся различные точки зрения и их личная оценка;
- общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.

4. Оформление работы

- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;

- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;
- соответствие формальным требованиям.

СОВЕТЫ

Здесь Вас научат писать эссе:

- <http://www.powa.org/>
- <http://essayinfo.com/>
- <http://www.essayedge.com/>
- <http://www.exampleessays.com/>
- <http://www.accepted.com/>
- <http://www.betteredit.com/>
- http://www.internationalstudent.com/essay_writing/
- <http://www.essaytown.com/>
- <http://www.mbagameplan.com/>
- <http://www.essaycom.com/>
- <http://www.vault.com/>

Источники и дополнительная информация:

- studentochka.ru – сайт для помощи студентам;
- library.novouralsk.ru – центральная публичная библиотека;
- parta.org – сайт по обучению и помощи студентам;
- ru.wikipedia.org/wiki – свободная энциклопедия;
- healthmanagement.ru – Московская высшая школа социальных и экономических наук.

Технологическая карта унифицированных требований к оформлению эссе представлена в приложении А.

Реферат

Написание реферата практикуется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска. Этот вид самостоятельной работы способствует формированию управленческой культуры у будущего профессионала, закреплению у него специальных знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

Слово «**реферат**» образовано от латинского слова «*referre*» (доказывать, сообщать) и имеет два основных значения:

1. устный доклад на определенную тему, включающий в себя обзор соответствующих литературных источников;
2. изложение содержания научной статьи, книги.

Обязательные условия написания реферата:

- работа с одним или несколькими источниками, рассматривающими определённую тему;
- в реферате не должны копироваться слово в слово книги и статьи, это не конспект;
- в реферате важна систематизация информации, иначе это будет доклад;
- обобщать полученный из источников материал, а не обзирать сами книги.

Целью написания реферата служит более глубокое понимание темы и запоминание полезной информации.

Существуют разные типы рефератов и, соответственно, к ним подходят разные модели подготовки. Можно выделить четыре основных типа: учебные, контрольные, служебные и творческие рефераты.

Учебные рефераты. Это вид внеаудиторной (заочной) самостоятельной работы.

Цель – научиться работать эффективно.

Особенность учебных рефератов:

- от них не требуется практической отдачи.
- необходимы для получения, определенного количества знаний по определённой теме и приобретения практических навыков.
- способствуют усвоению разницы между устной и письменной речью, приобретению практических навыков формулировать и верно излагать мысль, идею, доктрину.

Контрольные рефераты. Используются для проверки готовности к исполнению той или иной работы.

Особенности контрольных рефератов:

- студент представляет собственное видение проблемы (через представление темы);
- требуется доказать свое моральное право заниматься той темой, по которой готовится реферат;
- в реферате обязательно обсуждаются наиболее представительные труды известных ученых.

Поэтому в начале работы надо не просто подобрать как можно больше литературы, но и критически выделить в ней наиболее значимые труды. Чтобы готовить контрольные рефераты быстро и четко, надо иметь опыт, который приобретается при выполнении учебных рефератов.

Служебные рефераты готовятся в качестве служебных заданий.

Творческие рефераты готовятся для себя и не имеют конкретной (ближайшей) цели. Это задел для будущих работ, накопление творческих идей, упорядочение содержания, формирование навыков для создания серьёзных работ.

Тематика рефератов определяется преподавателем, а право выбора темы реферата предоставляется самому студенту. Иногда преподаватель дает тему конкретному студенту, иногда предлагает выбрать из большого списка тем, а иногда оставляет за студентом полную свободу выбора, лишь бы реферат был в рамках программы изучаемого курса. Прежде чем выбрать тему реферата, автору необходимо выяснить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить. Если тема близка и интересна, написание реферата по ней будет идти быстро и с удовольствием, даже если по сути своей она глубже и сложнее других.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции экономической практики, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

СОВЕТЫ

Тема реферата должна:

1. Не быть слишком популярной – вашу работу могут обвинить в банальности.
2. Не быть слишком экзотичной – у вас могут возникнуть трудности при поиске литературы по теме.

3. Не быть слишком сложной – вы не сможете ее раскрыть в такой небольшой работе как реферат.

4. Хотя бы немного вас интересовать – иначе вам будет тяжело над ней работать.

Как подготовить реферат?

У студента есть 4 варианта действий:

1) Написать реферат самому – **честный, но иногда трудный путь.**

2) Заказать реферат – не слишком честный, но допустимый путь, для тех, кто по каким-либо причинам (работа, семья) физически не успевает выполнять все учебные задания. Можно договориться о написании реферата со своими друзьями или знакомыми, а можно найти объявления (в интернете или газетах) о фирмах или людях, которые пишут рефераты на заказ. Однако часть рефератов всё-таки надо писать самому – при этом приобретаются навыки, которые пригодятся в написании более сложных работ – курсовых, дипломных и т.д.

3) Скачать реферат из интернета. При этом надо учитывать, что современные преподаватели знают рефераты по своей дисциплине, выложенные в интернете не хуже студентов. И вероятность получить за такие опусы удовлетворительную оценку крайне низка. Поэтому подобные рефераты могут рассматриваться только как чтение, для размышлений по теме работы, и мини-справочника по литературе (список литературы в конце реферата), посвященной теме. А также для компоновки (см. ниже).

4) Метод компоновки – из интернета скачивается несколько работ (рефераты, статьи) и из них, путем совмещения подходящих частей текста, komponуется новый реферат. В этом случае надо достаточно хорошо поработать над редактированием текста, чтобы части реферата читались как единая работа и не противоречили друг другу. Метод работает, если преподаватель не имеет привычки изучать текст досконально.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). Затем необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за журнальными статьями в периодических изданиях. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название работы.

Теперь остановимся подробнее на подборе материала.

Самый современный и «ленивый» способ подбора литературы – Интернет. Для поиска информации входим на сайт одного из признанных поисковиков, таких, как Yandex, Google, Rambler и другие, и вводим ключевые слова по нашей теме. Лучше всего искать не просто любую информацию на данную тему, а электронные версии учебников и научных статей. В этом случае информация будет достоверной и действительно научной. Все найденные в Интернете статьи и разделы книг следует сохранять в одной папке, четко называя каждый источник, хоть соблазн быстрее скопировать и лишь бы как сохранить, и велик. Это в дальнейшем сэкономит время при поиске нужного тезиса.

Не стоит пренебрегать библиотекой, ведь зачастую именно там возможно найти основной материал, а информация из всемирной паутины станет вспомогательной. Кроме книг желательно использовать периодические издания. Важно, чтобы информация была актуальной, а учебники – современные. По мере освоения темы и набора нужной информации, начинает формироваться условный план реферата. Когда весь материал подобран, приступаем непосредственно к написанию.

При систематизации собранного материала в реферате лучше сочетать два принципа – хронологический и проблемный. Реферат не должен сводиться к добросовестному хронологическому перечислению работ, написанных по теме. Он должен содержать аспектный критический анализ всего, что связано с исследуемой проблемой. В процессе этого анализа должно быть уяснено, по каким этапам шло исследование, как происходило освоение достижений научной мысли и изобретений, в чем причины того, что в более ранних исследованиях не были решены те или иные проблемы и т.д. После того, как литература тщательно проработана, становится ясной картина всех изменений, тенденций развития, взаимосвязей и взаимозависимостей, характеризующих рассматриваемую проблему.

Аргументы должны быть подтверждающими основное утверждение реферата, быть четко сформулированы и направлены на доказательство конкретной истины. Они не должны быть слишком общими и «размытыми». Аргумент должен быть сформулирован в виде утвердительного предложения. При приведении аргументов важно помнить о приоритете качества над количеством – «лучше меньше, но лучше».

Доказательство должно постоянно проверяться на предмет точного следования теме. Ведь очень легко во время доказательства перейти на другие темы и, в конце концов, доказывать совсем не то, что изначально требовалось. Доказать что-либо можно либо путем положительного утверждения своей позиции, либо демонстрацией несостоятельности противоположной точки зрения доказательством «от противного». При доказательстве следует избегать логических ошибок и правильно пользоваться ссылками на различные авторитеты. Частая ошибка при аргументации – переключение внимания с аргумента, который оспаривается, на личность, выражающую этот аргумент.

Убедительность. Иногда кажется, что стоит только последовательно и логично изложить мысль, и реферат станет убедительным. Хотя логика играет важную роль в убеждении людей, ее не всегда бывает достаточно, особенно в наше время, когда истина считается понятием относительным. Что необходимо для того, чтобы реферат был убедительным? Это – действительная заинтересованность в обсуждаемой теме; эмоциональность; широта проведенного исследования.

Содержание работы должно отражать:

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы;
- использование известных результатов и фактов;
- полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;
- актуальность поставленной проблемы;
- материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Титульный лист. При оформлении титульного листа учитываются лишь требования учебного заведения, которые формулируются исходя из стандартов и традиций вуза. Чтобы потом не переделывать, лучше заранее ознакомиться с образцом оформления титульного листа

Содержание к реферату содержит перечень глав, подразделов (параграфов) и номера страниц к ним. Содержание – второй лист реферата. Хорошо сделанный реферат имеет не только главы, но и подразделы, что и указывается в содержании.

Введение. Оно может состоять из одного абзаца, а может занимать страницу-полторы. Как правило, введение содержит основные направления работы, вопросы, на которые автор собирается ответить, информацию, необходимую для лучшего понимания и изложения темы. Во введении обосновывается выбор темы (чем она важна), ее актуальность. Очерчиваются цели и задачи работы. Объясняется, какая литература

использована: исследования, научно-популярная литература, учебная, кто авторы... (Клише: “Материалом для написания реферата послужили ...”). Отмечается, из чего состоит реферат (введение, кол-во глав, заключение, приложения. Клише: “Во введении показана идея (цель) реферата. Глава 1 посвящена..., во 2 главе ... В заключении сформулированы основные выводы...”). Если изначально написать введение не получилось, это можно сделать после написания заключения, когда все мысли систематизированы и получили окончательное оформление.

Основная часть. Перед тем, как приступить к написанию основной части, необходимо определиться с названиями глав и параграфов (блоки информации). Так можно последовательно работать с каждым блоком, развивая аргументы, приводя примеры, делая промежуточные выводы. Разбивая основную часть на разделы (блоки), необходимо помнить о том, что они должны быть примерно одинаковыми по объему, то есть необходимо соблюдать баланс. Если рассмотрение первого пункта занимает 10 страниц работы, а на второй и третий выделено только по две страницы, то налицо несбалансированность, что свидетельствует о недостаточной продуманности основной части работы. Каждый из разделов рассматривает какую-либо сторону основной темы. Утверждения позиций подкрепляются доказательствами, взятыми из литературы (цитирование, указание цифр, фактов, определения).

Заключение необходимо для того, чтобы еще раз повторить и закрепить уже сказанное. Как правило, в заключении не дается никакой новой информации, а даются основные выводы и рекомендации, вытекающие из содержания работы. Заключение должно, с одной стороны, плавно завершать реферат, с другой стороны, соотноситься со вступлением так, чтобы вопросы и цели, поставленные в начале работы, могли соотноситься с ответами и выводами в заключении.

Наиболее распространенными методами изложения текста и раскрытия темы можно считать ответ на вопрос, аргументированное доказательство, последовательный пересказ-толкование, «за или против».

СОВЕТЫ

При использовании метода «ответ на вопрос» необходимо:

- понять сам вопрос;
- для глубокого проникновения в тему ответ разделить на части;
- по обозначавшейся четкой структуре реферата отразить основные особенности ответа;
- аргументировано доказать правильность ответа.

Аргументированное доказательство должно отвечать на вопросы:

- Что надо доказать?
- Как я могу это доказать?
- Насколько логично и последовательно выстроены доказательства?

При пересказе научного или литературного источника:

- не ограничивайтесь простым пересказом, а дополняйте положения текста либо исторической информацией, либо параллельными текстами.
- Никогда не спешите с толкованием тезиса, положения, отрывка научного текста. Выясните, имеются ли различные точки зрения на данный вопрос.
- Всегда заканчивайте работу такого рода практическими выводами. Простое рассмотрение текста без объяснения его практической значимости будет напрасной тратой времени и бумаги.

При использовании метода «за или против» придерживайтесь нескольких правил.

➤ Старайтесь непредвзято рассматривать мнения отличные от ваших и понимать их логику и ход рассуждений.

➤ Старайтесь убедительно доказать верность какого-либо тезиса не при помощи «громких фраз», а веских аргументов.

➤ Свою точку зрения лучше высказать тогда, когда продемонстрированы все «за» и «против», и обязательно в заключении.

Качество текста реферата должно отвечать ряду требований.

Во-первых, при чтении реферата не должно возникать проблем с пониманием слов и выражений автора. В хорошем реферате легко следовать за мыслью автора, его доказательствами и выводами.

Во-вторых, необходимо уметь письменно выражать свои мысли. Часто «мудреные» фразы вставляются в работу, чтобы произвести впечатление на читающего, хотя обычно это производит обратный эффект. Неверное употребление каких-либо слов вызывает сомнение в компетентности автора:

- неизвестные слова лучше пояснять,
- научные термины употреблять только в крайних случаях,
- иностранные слова лучше всего приводить тогда, когда они действительно как-то по-новому раскрывают значение текста.

В-третьих, стиль реферата должен быть научно-публицистическим, то есть текст должен быть написан как научная статья, публикация.

В-четвёртых, изложение должно быть последовательным и логичным, то есть необходимо обратить особое внимание на то, чтобы все аргументы были четко и ясно сформулированы, а все доказательства были логичны и располагались в определенной последовательности.

Для того чтобы подчеркнуть направление вашей мысли в реферате и сделать более наглядной его логическую структуру, вы можете использовать различные *вводные слова и фразы*:

Во-первых,... Во-вторых,... В-третьих...

Кроме того, Наконец, Затем, Вновь

Далее, Более того, Вместе с тем

В добавление к вышесказанному

В уточнение к вышесказанному

Также, В то же время, Вместе с тем

Соответственно, Подобным образом

Следовательно, В сходной манере

Отсюда следует, Таким образом

Между тем, Тем не менее

Однако, С другой стороны

В целом, Подводя итоги

В заключение

Итак

Поэтому

Однако не следует злоупотреблять вводными фразами начинать с них каждое предложение.

Реферат желательно писать с расчетом на то чтобы он был готов за неделю или несколько дней до дня сдачи. В противном случае любой форс-мажор (кончившийся картридж в принтере, срочные дела) могут испортить вам нервы и оценку.

Вечером перед сдачей реферата надо пару раз перечитать его и разработать логичную тактику отстаивания точки зрения, изложенной в реферате, на случай вопросов преподавателя.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7-10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

При анализе реферата преподаватель оценивает:

1. Эрудированность в рассматриваемой области:
 - актуальность заявленной проблемы;
 - степень знакомства с современным состоянием проблемы;
 - использование известных результатов и научных фактов в работе;
 - полнота цитируемой литературы.
2. Собственные достижения автора:
 - использование знаний вне учебной программы;
 - степень новизны;
 - научная значимость проблемы;
 - владение научным и специальным аппаратом.
3. Характеристика работы:
 - грамотность и логичность изложения материала;
 - структура работы (введение, основная часть, вывод, приложения, список литературы);
 - соответствие оформления реферата стандартам.

Технологическая карта унифицированных требований к оформлению реферата представлена в приложении Б.

Доклад

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Доклад – это

- вид самостоятельной научно-исследовательской работы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее;
- сообщение, основанное на привлечении документальных данных;
- вид монологической речи, удобная форма изложения конкретной информации.

Доклад может служить средством выражения оценки той или иной ситуации, а также представления результатов качественного и/или количественного анализа данных в четкой и сжатой форме. В нём должна ясно прослеживаться цель его составления, а содержание – непосредственно посвящено исследуемому предмету.

Требования, предъявляемые к докладу:

1. Точность в части фактического материала и содержание обоснованных выводов;
2. Адресная направленность;
3. Посвящение проблемам, непосредственно относящимся к определенной теме;
4. Разделение на части, логично построенные;
5. Достаточная обширность, чтобы исчерпать заявленную тему доклада, но не настолько, чтобы утомлять адресата;
6. Интересно написан и легко читался (слушался);
7. Привлекательное оформление.

Подготовка к научному докладу начинается с выбора темы будущего выступления. Практика показывает, что правильно выбрать тему – это значит наполовину обеспечить успешное выступление.

Не следует выбирать слишком широкую тему научного доклада. Это связано с ограниченностью докладчика во времени. Обычный доклад должен быть рассчитан на 10-15 минут. За такой промежуток времени докладчик способен достаточно полно и глубоко рассмотреть не более одного-двух вопросов.

Научный доклад должен вызвать интерес у слушателей. Он может содержать какую-либо новую для них информацию или изложение спорных точек зрения различных авторов по освещаемой проблеме.

Докладу необходимо придать нужную форму и оптимально расположить его составные части. Ясная структура поможет читателю легче воспринимать материал. Кроме того, план построения работы позволит автору самому организовать его в логической последовательности.

Стандартная схема построения доклада аналогична структуре реферата.

Подготовка доклада может преследовать две цели: первая – информирование, вторая – информирование и убеждение. Когда назначение доклада – информирование, материалы располагаются в простом порядке, позволяющем доводить информацию ясно и четко, с минимальной вероятностью того, что читающий/слушающий что-то перепутает. Беспорядочное перечисление фактов может привести к ошибке, поэтому очень важно, чтобы факты излагались в логической последовательности. Это может быть:

- хронологическая последовательность событий;
- географическая последовательность (разобраться с районом А, прежде чем переходить к району В);
- степень важности (более важные факты упоминаются перед менее важными или наоборот) и прочее.

Если цель автора доклада – убеждение, важно выбрать такой порядок, который естественно приведет читающего к выводам и рекомендациям, которые автор защищает. В докладах это обычно достигается при посредстве логики и рассуждений.

Для доклада можно использовать простую логическую конструкцию: описание событий в логической или хронологической последовательности; заключение; рекомендации (если требуются).

К структуре доклада обычно относится:

1. Точность и практическая осуществимость.
2. Учет точки зрения читателя. Доклад, предназначенный для общего пользования, должен быть так составлен, чтобы смысл его был доступен пониманию лиц средней квалификации.
3. Единство доклада. Единство – значит цельность построения доклада. Единство может быть нарушено:
 - введением в доклад посторонних вопросов, как бы интересны они ни были сами по себе;
 - внесением в текст деталей, нарушающих течение мысли.
4. Связность доклада. Доклад отличается связностью, если он:
 - тщательно разделен на части;
 - части расположены в логической последовательности.
5. Пропорциональность доклада. Пропорциональность требует, чтобы каждому элементу доклада придавалось должное значение, и была уделена соответственная доля внимания.

Краткость доклада – это безусловное преимущество, так как доклад, содержащий нужную информацию в краткой, ясной и сжатой форме, имеет больше шансов быть прочитанным и тем самым выполнить свое назначение.

Тщательная подготовка вполне может рассматриваться как краеугольный камень будущего здания вашего доклада. Она позволит наиболее рациональным образом использовать имеющееся в вашем распоряжении время. Прежде всего, необходимо обратить внимание на ключевые моменты при подготовке выступления. Существует так называемый «*список контрольных вопросов*», на которые докладчику полезно ответить самому себе при подготовке выступления, заблаговременно:

- какова цель доклада?
- какова аудитория?
- каково содержание доклада? Оно актуальное? Оно новое?
- как форма подачи материала соответствует цели, аудитории, содержанию?
- что должно остаться на руках и в головах слушателей после доклада?

Приведенные контрольные вопросы позволят добросовестному докладчику повысить вероятность достижения поставленной им цели.

Чтобы облегчить вам работу над докладом, предлагаем разбить процесс на несколько последовательных этапов:

- Подбор материалов.
- Изучение основных источников по теме (при написании доклада рекомендуется использовать не менее 6-8 источников).
- Составление библиографии.
- Обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений.
- Разработка плана доклада.
- Работа над текстом.
- Оформление материала выступления.
- Подготовка к выступлению.

СОВЕТЫ

1. Определите источники необходимых вам данных (справочники и/или специальная литература);
2. Решите, какого характера данные по степени их уместности и достоверности вам подходят. Вы должны в полной мере понимать материал, которым оперируете;
3. Решите, каким образом вы будете представлять добытые сведения и свои выводы, в каком порядке они будут появляться на страницах вашего доклада, образуя его четкую и логичную структуру;
4. Составьте список того, что вам предстоит сделать;
5. Расположите дела в порядке очередности их выполнения;
6. Составьте реальный график работы по каждому из пунктов, включая подготовку чернового варианта доклада.

Вступление представляет собой краткое знакомство слушателей с обсуждаемой в докладе проблемой. Необходимо начать с главной мысли, которая затем займет центральное место. Удачно сформулированные во вступлении несколько фраз способны обеспечить успех всего доклада. Во вступлении необходимо ознакомить читателя с целью, которую автор перед собой ставит, а также со структурой подготовленного им доклада.

Основная часть является логическим продолжением вопросов, обозначенных автором во введении. Именно в этой части доклада предстоит раскрыть тему выступления, привести необходимые доказательства (аргументы).

Каким образом следует излагать материал в основной части доклада? Текст научной работы отличается от всякого другого своей логичностью. Поэтому выделение вопросов в основной части должно соответствовать логике проблемы, обозначенной в докладе. Существуют также наиболее общие принципы представления материала.

От частного к общему. Данный принцип изложения материала предполагает следующее его представление. В начале доклада приводятся примеры, на основании которых делается обобщение. Примеры, приводимые в докладе, должны быть красочными, запоминающимися, тщательно отобранными.

При изложении материала необходимо также учесть, что для анализа проблемы нужно использовать больший объем сведений и фактов, чем непосредственно требуется для написания текста выступления. Он может быть также использован для ответа на возможные вопросы аудитории.

От общего к частному. Данный принцип предполагает изложение общих теоретических положений, которые затем конкретизируются и разъясняются.

Принцип историзма. Обычно данный принцип изложения материала используется при анализе истории излагаемой проблемы.

Часто отдельные моменты доклада излагаются по принципу от общего к частному, другие – с использованием принципа историзма, или восхождения от частных примеров к общему выводу.

Работая над основной частью, автор должен знать, что общим правилом для любого научного доклада является доказательность высказываемых утверждений. Каждый тезис (тезис – концентрированное выражение отдельной мысли доклада), приводимый в докладе, необходимо обосновать, привести в качестве доказательства несколько цифр, фактов, или цитат.

Если в докладе намереваются не просто провести аргументы, но сделать это способом, заставляющим прийти к определенным выводам и рекомендациям, существует правило: начать с более слабых аргументов и постепенно переходить к более сильным.

В заключении можно кратко повторить основные выводы и утверждения, прозвучавшие в основной части доклада. На заключение можно возложить также функцию обобщения всего представленного докладчиком материала.

Список литературы. В этом разделе перечисляются книги и другие источники, которыми пользовался автор в ходе своих исследований, и на которые ссылается в тексте доклада. Следует правильно указать авторов и название издания.

СОВЕТЫ

1. Кто ясно мыслит, тот ясно излагает. Всегда помните, что цель вашей работы состоит в том, чтобы донести до других свою мысль, а не озадачить или пустить пыль в глаза.

2. Не растекайтесь мыслью по древу, используйте четкую терминологию.

3. Избегайте жаргонных выражений.

4. Предложения должны быть короткими и простыми. В противном случае чтение затруднено, смысл ускользает, а утверждения звучат неубедительно. То же относится и к построению абзацев.

5. Пользуйтесь словарем, а если работаете на компьютере, то прогоняйте текст доклада через программу коррекции.

Подготовив материал для доклада, следует решить вопрос о записях к выступлению: готовить полный текст доклада, составить подробные тезисы выступления или приготовить краткие рабочие записи.

Техника подготовки краткого изложения состоит в следующем:

а) прочтите весь доклад;

б) сформулируйте его главную тему;

в) прочтите по отдельности каждый из разделов и вычлените их основные выводы или положения;

г) объедините пункты б) и в) в несколько логичных и взаимоувязанных формулировок. Помните, что задачей является подготовка краткого и ясного рассказа, который дал бы полное представление о характере вашего труда;

д) прочитайте подготовленное краткое изложение и убедитесь, что оно верно передает содержание текста и предстанет в глазах читателя самостоятельным информативным произведением.

Известно, что когда сложно учесть все контрольные вопросы, а цена одной минуты и даже одного предложения высока, тогда может применяться такой прием, как составление "карты доклада". Карта позволяет избежать двух распространенных ошибок:

не читать доклад с листа, а говорить его свободно;

избегать "отсебятины", которая возникает при маленькой аудиторной практике выступающего.

Таблица 2.1 - Карта доклада

Часть доклада	Примерный текст	Время, мин.
Приветствие	Уважаемые слушатели!.. Уважаемые коллеги!.. Доклад посвящен...	1-2
Постановка проблем	Цель доклада... Из поставленной цели вытекают задачи (1, 2, ...) Перед нами стояли следующие проблемы/задачи	2-3
Основная часть	Рассказ подробный и с примерами, цитатами, цифрами	
Выводы	Итак, в прозвучавшем докладе: Главное... Полезное... Новое...	3-4
Ответы на вопросы слушателей		

СОВЕТЫ

1. Продолжительность выступления обычно не превышает 10-15 минут. Поэтому при подготовке доклада из текста работы отбирается самое главное.

2. Заучите значение всех терминов, которые употребляются в докладе.

3. Не бойтесь аудитории – ваши слушатели дружески настроены.

4. Выступайте в полной готовности – владейте темой настолько хорошо, насколько это возможно.

5. Сохраняйте уверенный вид – это действует на аудиторию и преподавателей.

6. Делайте паузы так часто, как считаете нужным.

7. Не торопитесь и не растягивайте слова. Скорость вашей речи должна быть примерно 120 слов в минуту.

8. Подумайте, какие вопросы вам могут задать слушатели, и заранее сформулируйте ответы.

9. Если вам нужно время, чтобы собраться с мыслями, то наличие заранее подготовленных карт, схем, диаграммы, фотографии и т.д., поможет вам выиграть драгоценное время для формулировки ответа, а иногда и даст готовый ответ.

При соблюдении этих правил должен получиться интересный доклад, который, несомненно, будет высоко оценен преподавателем.

Особенности представления доклада

А. На научной конференции

Доклад, представленный на научную студенческую конференцию, отличается от доклада, представляемого в учебной аудитории. На конференции присутствуют доброжелательные учащиеся, нацеленные на получение знаний и умений, которых у них нет. Им интересны:

- последние / новые достижения;
- новые инструменты, методики, технологии;
- сравнительный анализ различных подходов / продуктов;
- прогноз тенденций на различных рынках;
- оценка своего уровня относительно докладчика.

Качественные доклады на студенческую конференцию построены на основе исследования, так как основная масса традиционных тем, так или иначе, уже была затронута (раскрыта).

В докладе, представленном на научную конференцию, следует обратить внимание на несколько аспектов:

1. рекомендуется выбирать узкую конкретную тему;
2. утомительно длинное Введение, в котором слишком много внимания уделяется банальностям и «общим местам»;
3. содержание выступления важнее, чем форма,
4. привлечите внимание слушателей с помощью новой и полезной информации;
5. отсутствие раздела «Выводы», состоящего не из одного, а из ряда логически связанных пунктов многократно снижает ценность выступления;

Докладчику не рекомендуется тратить основную часть своего доклада на полемику со слушателями по поводу «определения понятий», «истории вопроса» и т.п. Если для сути доклада очень важны «определения понятий» и т.п., целесообразно заранее сделать раздаточный материал для участников с используемыми терминами и определениями.

Б. На защите выпускной квалификационной работы

Уважаемые председатель и члены Государственной аттестационной комиссии. Вашему вниманию предоставляется дипломная работа на тему ... - ...

Выпускная квалификационная работа состоит из ... (Далее следует перечень структурных частей работы)

Во введении дано обоснование актуальности выбранной темы, определены цель выполнения работы, предмет и объект исследования.

В первой главе отражены (приведены, систематизированы) взгляды (точки зрения на...); дано представление о... (структуре управления, видах коммуникации и т.п.); представлено (показано, освещено) состояние объекта.

Во второй главе дана экономическая характеристика объекта исследования; рассчитаны основные показатели финансовой деятельности предприятия; приведены результаты исследования, проведенные автором по теме выпускной квалификационной работы.

В третьей главе рассчитана производственная программа; построена функциональная схема; даны предложения по совершенствованию; определена экономическая эффективность проектируемого мероприятия.

Приведен список использованной литературы, имеются приложения ...

Спасибо за внимание. Доклад окончен.

Доклад только сообщается (читать текст нельзя).

Студенту необходимо подготовить к защите презентацию и самому управлять слайдами.

Технологическая карта унифицированных требований к оформлению доклада представлена в приложении В.

Рецензия

Рецензирование статей может рассматриваться как дополнительный элемент любого учебного курса и позволяет существенно расширить навыки самостоятельной работы студентов.

Рецензия (от лат. *recensio* – «рассмотрение») – отзыв, разбор и оценка нового художественного, научного или научно-популярного произведения; жанр критики, литературной, газетно-журнальной публикации.

Научная рецензия – это особая разновидность рецензии, это отзыв или оценка на научную работу.

Рецензирование научных текстов позволяет научиться оценивать и структурировать информацию, выделять гипотезы, теории и данные, имеющие научную и практическую ценность, распознавать банальные рассуждения и «штампы». Все эти навыки мышления необходимы будущему профессионалу в области управления, для поиска нестандартных подходов, и анализа огромных объемов информации необходимой для принятия управленческих решений.

Рецензент – автор рецензии. **Рецензировать** – писать рецензию, давать отзыв.

Рецензию характеризует *небольшой объём и краткость*. Достаточный объем рецензии около 3,5-4 тыс. знаков (с пробелами), что равно 2,5-2 страницам в формате Word кеглем Times New Roman 12 пт.

Представляя *критический* письменный разбор научной публикации, рецензент предлагает аудитории:

- комментирование основных положений (толкование авторской мысли; собственное дополнение к мысли, высказанной автором; выражение своего отношения к постановке проблемы и т.п.);
- обобщенную аргументированную оценку;
- выводы о значимости работы.

В рецензии главным является краткое объективное воспроизведение взглядов автора работы и развернутое научно-обоснованное отношение рецензента к основным идеям автора, их интерпретация в соответствии с взглядами и убеждениями рецензента.

Перечень статей, подлежащих рецензированию, предлагается преподавателем. Они группируются по тематике учебного курса. Помимо рекомендуемых к рецензированию источников указываются сроки представления и защиты рецензии. При выборе статьи помимо требований преподавателя студент может и должен учитывать собственные интересы и потребности. Другими словами, тема должна быть интересной и соответствовать уровню знаний учащегося.

В рецензии студента на научную работу присутствуют обязательные составные части:

Титульный лист. При оформлении титульного листа учитываются лишь требования учебного заведения, которые формулируются исходя из стандартов и традиций вуза.

Предмет рецензии. Устанавливается, какому вопросу, теме или области науки посвящена публикация. К предмету рецензии относится проблема или задача, которые находятся в поле зрения автора статьи или успешно им решены. Например, статья должна быть посвящена решению некоторой задачи/проблемы, выявлять существо проблемы, давать направления, способы ее решения.

Актуальность темы. В применении к рецензии на научную публикацию понятие «актуальность» имеет особенности. Проблематика статьи должна представлять интерес

для аудитории в плане текущего развития науки и техники. Важно, как рецензент понимает и оценивает актуальность с точки зрения своей теоретической подготовки, и эта оценка характеризует его научную компетентность и профессиональную зрелость.

Научность и новизна. Рецензент характеризует научную, прикладную, общественную и проч. значимость статьи. В статье должны рассматриваться научные аспекты решаемой задачи, даже если сама по себе задача имеет техническое и прикладное значение. Отмечается завершённость работы, то есть статья должна охватывать цикл целостного исследования, она должна начинаться постановкой задачи, а завершаться – достоверным решением этой задачи.

Обоснованность результатов. Рецензент отмечает использование того или иного научного инструментария (методы исследования) и представленные результаты: математические выводы, экспериментальные достижения, математические модели и т.п., достоверность которых не подвергается сомнению.

Характер публикации. Характеристика структуры статьи и формы изложения материала позволяет акцентировать внимание на особенностях построения публикации, имеющих значение для раскрытия проблематики статьи. Характеризуя форму изложения материала, следует отметить индивидуальный стиль подачи материала – детально или сжато, популярно или научно, живо, увлекательно или, наоборот, сухо. Статья должна быть написана языком, понятным среднему специалисту в соответствующей области. Должны использоваться общепринятые экономические термины.

Общая оценка произведения. При составлении рецензии нужно быть объективным, не нужно полагаться только на личные впечатления. Дается критическая оценка статьи (её главная концепция или идея, система доказательств, основных выводов и положений). Только после объективного анализа можно приступить к субъективной оценке публикации, выражению своего собственного мнения. Оно может быть сколь угодно спорным, но в случае, если субъективный взгляд базируется на понимании сущностных моментов публикации, он не будет производить впечатления надуманности. Рецензия должна донести до аудитории достоинства и недостатки публикации. Необходимо сказать о сильных и слабых сторонах публикации, тогда рецензия будет не менее интересна, чем сама публикация.

Выводы рецензента. Поскольку рецензия предполагает краткое изложение прочитанной статьи и её критический анализ, то оценочные суждения в рецензии должны быть мотивированы и сформулированы либо по ходу рассуждения, либо в завершение анализа.

Должна быть отмечена степень новизны результатов исследования, полезность её в рамках темы изучаемого курса дисциплин. Выводы не должны носить исключительно негативного ощущения.

Студенческую рецензию стоит писать так, как будто никто в аудитории с рецензируемым произведением не знаком. Нужно предположить, какие вопросы могут задать, и попытаться заранее подготовить ответы на них в тексте.

Существует такое понятие как **этика рецензии**. Рецензия должна обязательно включать положительный отзыв, хотя бы в микроскопической дозе. Для этого требуется встать на позицию автора. Рецензенту нужно просто написать, исходя из своего интеллекта и интуиции, о восприятии публикации.

Когда пишут рецензию на научную публикацию, не нужно бояться использовать выражения из неё, вплоть до цитирования отдельных строк и даже абзацев. Такая апелляция к тексту только приближает, погружает в рецензируемую статью.

Рецензия должна быть интересной и грамотной. Чтобы этого достичь, необходимо соблюдать **принципы рецензирования**:

- выразить свое отношение к прочитанной публикации;
- свое мнение надо тщательно обосновать глубоким и аргументированным анализом;

- показать глубину понимания предмета, умение анализировать объективно;
 - отношения между рецензентом и автором – творческий диалог при равном положении сторон;
 - проявить авторское «я», используя разнообразные языковые средства;
 - стремиться сформировать профессиональное отношение к публикации.
- К тексту рецензии обязательно прилагается ксерокопия публикации.

Особенности представления устной рецензии на реферат

Устное рецензирование выступления студента со своим рефератом на семинаре предполагает привлечение к этому виду работы участников семинара.

При оценке работы своих товарищей по группе участники семинара должны обратить внимание на:

- наличие презентации темы;
- соответствие заявленной темы и ее содержания;
- отметить логичность изложения содержания;
- точность, понятность и доступность изложения материала;
- интонационную выразительность,
- свободу владения материалом,
- умение держаться в аудитории,
- умение отвечать на вопросы, участвовать в дискуссии по проблеме;
- следование литературным нормам;
- соблюдение регламента;
- наличие этикетного завершения выступления;
- общее впечатление от выступления и собственная оценка работы товарища.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях. Помещения укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для представления учебной информации студентам.

Используются наборы демонстрационного оборудования обеспечивающих показ тематических иллюстраций в т.ч. во время проведения лекционных занятий.

1. Компьютер или ноутбук с минимальным программным обеспечением, позволявшим использовать текстовые, аудио и видео материалы.
2. Возможность подключения к сети интернет.
3. Стандартный мультимедиа проектор
4. Экран

3.57. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ» (ЭЛЕКТИВНАЯ ДИСЦИПЛИНА)
основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю* подготовки - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Авторы-разработчики: Никулина Ж.В., к.п.н., доцент; Таран И.И., к.п.с.н., доцент;
Филина И.А., к.п.н., доцент; Ткачева О.В., к.п.н., доцент

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

Знаний:	<p>условий к самоорганизации и саморазвитию</p> <p>поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; методов и средств пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p>актуального историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>ОК-5</p> <p>ОК-7</p> <p>ПК-15</p>
Умений:	<p>создавать условия к самоорганизации и саморазвитию</p> <p>поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропагандировать активное долголетие, здоровый образ жизни и вести профилактику заболеваний</p> <p>актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>ОК-5</p> <p>ОК-7</p> <p>ПК-15</p>
Навыков и/или опыта деятельности:	<p>создания условий к самоорганизации и саморазвитию</p> <p>поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; методов и средств пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p>актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>ОК-5</p> <p>ОК-7</p> <p>ПК-15</p>

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплины относятся к элективным дисциплинам образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1,2,3,4 курсах во 2,3,4,5,6,7 семестрах по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёты в конце 2,4,6 и 7 семестров. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: история, физическая культура (гимнастика), общая психология, экологический туризм, деловой и образовательный туризм.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися		328		56	50	50	50	50	72	
<i>В том числе:</i>										
<i>Лекции</i>				8	8	8	4	4	8	
<i>Практические занятия</i>				48	42	42	46	46	64	
<i>Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)</i>				зач.		зач.		зач.	зач.	
Самостоятельная работа студента										
Общая трудоемкость	часы	328		56	50	50	50	50	72	
	зачетные единицы									

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПО КУРСАМ ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Тема или раздел	Лекции	Практические занятия	Всего часов
1 курс, 2 семестр	Раздел 1. Музритмика			
	1.1. «Музыкально-ритмическое воспитание: предмет и особенности его преподавания»			
	1.1.1. «Цели, задачи и средства музыкально-ритмического воспитания»	2	6	8
	1.1.2. «Методика проведения занятий по музыкально-ритмическому воспитанию»	2	10	12
	1.2. «Музыка и движения как основные средства музыкально-ритмического воспитания человека»			
	1.2.1. «Основы музыкальной грамоты»	2	8	10
	1.2.2. «Взаимосвязь движений и музыки»	2	12	14
	1.2.3. «Танец как часть двигательной культуры человека»		12	12
	Итого:	8	48	56
2 курс, 3 семестр	Раздел 2. Легкая атлетика			
	2.1. Общие вопросы теории и методики легкой атлетики			
	2.1.1. Легкая атлетика – массовый и олимпийский вид спорта. Классификация. Урок по легкой атлетике. Учебно-тренировочное занятие. Методика преподавания Терминология.	2		2

	2.1.2. История развития легкой атлетики в России и в мире. Меры безопасности при занятиях легкой атлетикой и профилактика травматизма		2	2
	2.2. Анализ техники видов легкой атлетики и методика обучения			
	2.2.1. Анализ техники ходьбы и методика обучения. Средства и методы подготовки в ходьбе.		6	6
	2. 2.2. Анализ техники бега на средние дистанции и методика обучения. Средства и методы подготовки в беге на средние дистанции		6	6
	2.2.3. Анализ техники бега на короткие дистанции и методика обучения. Средства и методы подготовки в беге на короткие дистанции		6	6
	2.2.4. Анализ техники метания мяча и методика обучения. Средства и методы подготовки в метании мяча		6	6
	2.2.5. Анализ техники метания гранаты и методика обучения. Средства и методы подготовки в метании гранаты		6	6
	2.3. Основы техники видов легкой атлетики			
	2.3.1. Основы техники ходьбы и бега	2		2
	2.4. Урок по легкой атлетике			
	2. 4.1. Учебно-тренировочное занятие в легкой атлетике, конспект урока, терминология	2		2
	2.4.2. Подготовительная часть учебно-тренировочного занятия в легкой атлетике		10	10
	2.5. Формирование двигательной функции средствами легкой атлетики			
	2.5.1. Методика проведения занятий по легкой атлетике с детьми и подростками	2		2
	Итого:	8	42	50
2 курс, 4 семестр	2.2. Анализ техники видов легкой атлетики и методика обучения			
	2.2.6. Анализ техники прыжка в высоту способом «перешагивание» и методика обучения. Средства и методы подготовки в прыжках в высоту		6	6
	2. 2.7. Анализ техники прыжка в длину способом «согнув ноги» и методика обучения. Средства и методы подготовки в прыжках в длину.		6	6
	2.2.8. Анализ техники эстафетного бега 4x100м и методика обучения. Средства и методы подготовки в эстафетном беге		6	6
	2.2.9. Анализ техники толкания ядра и методика обучения. Средства и методы подготовки в толкании ядра		6	6
	2.3. Основы техники видов легкой атлетики			
	2.3.2. Основы техники метаний	2		2
	2.3.3. Основы техники прыжков	2		2

	2.4. Урок по легкой атлетике			
	2.4.3. Учебно-тренировочное занятие по легкой атлетике		16	16
	2.5. Формирование двигательной функции средствами легкой атлетики			
	2.5.2. Двигательные качества и методика их развития на занятиях по легкой атлетике	2		2
	2.5.3. Методика проведения занятий по легкой атлетике с лицами среднего, старшего и пожилого возраста и с женщинами		2	2
	2.6. Организация и правила соревнований по легкой атлетике			
	2.6.1. Организация и правила соревнований по легкой атлетике	2		2
	Итого:	8	42	50
3 курс, 5 семестр	Раздел 3. Лыжный спорт			
	3.1 Характеристика видов лыжного спорта	2		2
	3.2 Основные физические качества и методика их развития в лыжном спорте и спортивном ориентировании	2	16	18
	3.3 Подводящие упражнения для овладения техникой передвижения на лыжах		8	8
	3.4 Применение технических средств в подготовке спортсменов		8	8
	3.5 Методика начального обучения передвижению на лыжах		10	10
	3.6 Основы судейства в лыжном спорте, спортивном ориентировании		4	4
	Итого:	4	46	50
3 курс, 6 семестр	Раздел 4. Плавание			
	Раздел 4.1. Плавание и особенности его преподавания			
	4.1.1. Плавание как базовый вид двигательной подготовки	2	2	4
	4.1.2. Плавательные бассейны и оборудование для занятий плаванием		2	2
	4.1.3. История развития плавания как вида спорта		2	2
	Раздел 4.2. Средства плавания и методика их проведения			
	4.2.1. Техника безопасности и спасение тонущего		6	6
	4.2.2. Подготовительные упражнения на суше и воде		8	8
	4.2.3. Методика проведения прикладного плавания		8	8
	4.2.4. Урок плавания		10	10
	Раздел 4.3. Основы техники плавания и методика			

	обучения			
	4.3.1. Техника спортивного плавания	2	8	10
	Итого:	4	46	50
4 курс, 7 семестр	Раздел 5. Спортивные игры			
	5.1. Баскетбол			
	5.1.1. История развития и современное состояние игры в баскетбол.	2		2
	5.1.2. Общее представление о технике и тактике игры в баскетбол.	2		2
	5.1.3. Анализ техники и методика обучения техническим приёмам нападения в баскетболе.		10	10
	5.1.4. Анализ техники и методика обучения техническим приёмам защиты в баскетболе.		8	8
	5.1.5. Анализ техники и методика обучения элементарным тактическим взаимодействиям в баскетболе.		4	4
	5.2. Волейбол			
	5.2.1. История развития и современное состояние игры в волейбол.	2		2
	5.2.2. Общее представление о технике и тактике игры в волейбол.	2		2
	5.2.3. Анализ техники и методика обучения техническим приёмам нападения в волейбол.		10	10
	5.2.4. Анализ техники и методика обучения техническим приёмам защиты в волейбол.		8	8
	5.2.5. Анализ техники и методика обучения элементарным тактическим взаимодействиям в волейболе.		4	4
	5.3. Настольный теннис			
	5.3.1. Анализ и методика обучения технике игры в настольный теннис.		8	8
	5.3.2. Анализ и методика обучения тактике игры в настольный теннис.		12	12
	Итого:	8	64	72
ИТОГО (в часах)		40	288	328

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1 курс, 2 семестр

Раздел 1. Музритмика

Задания на согласование движений с музыкой

Задание № 1.

- а) Двигаться в полуприседе, руки в стороны под музыку 4/4; 3/4; 2/4.
- б) Двигаться на носках, руки вперёд под музыку 4/4; 3/4; 2/4.

в) Двигаться прыжками на двух, на одной, прыжками ноги врозь, ноги вместе под музыку 4/4; 3/4; 2/4.

Где удобней выполнять движения.

Задание № 2. Прослушать музыку различного характера и подобрать к ней движения:

Объяснить разницу в подборе движений.

Задание № 3. Игра « Кто внимательней? »

Учащиеся делятся на две команды. Команды двигаются по кругу, выполняя определённые шаги, поворачиваются кругом при каждой новой музыке. Ошибается тот, кто опаздывает повернуться и начать движение, получает штраф. Команда, набравшая больше штрафных очков – проиграла.

Задание № 4. Определить направление мелодического рисунка и выразить движениями: В. Ребиков «Колыбельная » или А. Бабаджанян « Торжественная »

И.п. – полуприсед, руки назад-книзу, небольшой наклон туловища вперёд

1-4 – 4 небольших шага вперёд, выпрямляясь и поднимая руки вверх

5 – ст. на носках, резкий наклон головы назад, кисти назад ладонями кверху

6-7 – медленный полуприсед, руки плавно опускаются назад

8 – И.п

Задание № 5. Нарисовать мелодию рукой, отражая повышение и понижение звуков движениями вверх и вниз.

Задание № 6. При повышении мелодии – ходьба вперёд, при понижении – назад.

Задание № 7. Во время понижения мелодии – присесть, повышении – встать.

Задание № 8. Игра « Запомни мелодию »

Участники делятся на команды по 4 человека и строятся колоннами. Каждый участник запоминает свою мелодию:

1 – вальс

2 – полька

3 – марш

4 – мазурка

На расстоянии 8-10 шагов ставится стул. Услышав свою мелодию, игрок бежит вокруг стула и на своё место, если мелодия не прекратилась, то игрок повторяет свои действия. Участник, выполнивший задание 1-м приносит очко своей команде; 2-й – 2; 3-й – 3; 4-й – 4.

Выигрывает команда, набравшая меньшее количество очков.

Варианты: движения прыжками на двух, подскоками, галопом.

Задание № 9. Просчитать музыкальные произведения различных размеров: 3/4; 2/4; 4/4; 6/8.

Задание № 10. Двигаться под марш, начиная правой ногой, затем левой. Объяснить разницу.

Задание № 11. Под музыку - 3/4; 2/4; 4/4 выполнить на сильную долю – хлопок, на слабую – руки в стороны.

Задание № 12. Под музыку - 3/4; 2/4; 4/4 выполнить хлопки на все доли музыки, кроме сильной.

Задание № 13. Определить такт в польке, марше, мазурке, вальсе, русском и т. д.

Задание № 14. Отхлопать сильные доли произведений разных размеров - 3/4; 2/4; 4/4.

Задание № 15. Муз. Р-р. – $\frac{3}{4}$

1 такт – шаг вперёд

2 такт – поворот кругом

3 такт – шаг назад

4 такт – поворот кругом

Задание № 16. Муз. Р-р. – 4/4

1-2 такты – ходьба

3 такт – стойка

4 такт – хлопки

Задание № 17. Муз. Р-р. – 2/4

1 такт – стойка

2 такт – 2 хлопка

3 такт – поворот на 180°

4 такт – шаг правой, приставить левую

Задание № 18. Игра: « Передача мяча по кругу »

Участники стоят по кругу, у одного игрока – мяч (можно 2,3 мяча). Звучит музыка различного темпа: медленный темп – передать мяч соседу влево, умеренный – бросить соседу влево, быстрый – катить по полу в произвольном направлении.

Участники, допустившие ошибки, выбывают из игры. Победитель – не допустивший ошибок в определении темпа.

Задание № 19. При громком звучании музыки идти: а) высоким шагом; б) скачками,

При тихом: а) мягким; б) принять статичную позу.

Задание № 20. Лёгкий бег на носках – в высоком регистре, высокий бег – в среднем регистре, широкий бег – в низком регистре.

Задание № 21. Муз. Р-р. – 4/4; 2/4; 3/4

1-ая фраза – хлопать

2-ая фраза – шагать

3-ья фраза – хлопать

4-ая фраза – шагать

Задание № 22.

Полька – каждая фраза (8 счётов по тактам, размер 3/4) новое движение. 16 счётов предложение.

Задание № 23.

Вальс – каждая фраза (8 счётов по тактам, размер 3/4) новое движение. 16 счётов предложение.

Задание № 24.

Обучение и совершенствование основных движений танцев: соединить движения в комбинацию на 16 счётов. Провести на группе.

Полька: подскоки, шаг польки, подскоки с поворотами, галопы, движения в парах.

Русский танец: русский шаг, припадания, «ковырялочка», «моталочка», постановка рук.

Вальс: шаги вальса с продвижением вперёд, в сторону, назад, по квадрату, с поворотом.

Молдавский танец: бег сгибая ноги назад, основной ход, шаги в сторону с выставлением ноги на носок.

Украинский танец: прыжок «тынок», «бегунец», «голубец», положение рук, корпуса.

2 курс, 3 семестр

Раздел 2. Легкая атлетика

Легкая атлетика – массовый и олимпийский вид спорта. Классификация. Урок по легкой атлетике. Учебно-тренировочное занятие. Методика преподавания. Терминология

1. Разработать конспект подготовительной части урока по легкой атлетике.

2. Провести устный и письменный анализ подготовительной части урока по легкой атлетике.

История развития легкой атлетики в России и в мире. Меры безопасности при занятиях легкой атлетикой и профилактика травматизма

Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:

1. Возникновение и развитие легкой атлетики.
2. Этапы развития тренировки в легкой атлетики.
3. Эволюция техники легкоатлетических упражнений.
4. Современное состояние, проблемы и тенденции развития легкой атлетики.
5. Свободная тема по данной проблеме.
6. Во время проведения учебной практики, оценивается умения организовывать занимающихся.
7. Анализ части или в целом урока по легкой атлетики. (интерактивный метод обучения)

Анализ техники ходьбы и методика обучения. Средства и методы подготовки в ходьбе

1. Оценивается демонстрация техники, выполнение практического норматива.
2. Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:
 - 1) Чем отличается спортивная ходьба от обычной?
 - 2) Какова частота движений в спортивной ходьбе?
 - 3) Какова длина шагов в спортивной ходьбе?
 - 4) Назовите основные угловые характеристики спортивной ходьбы.
 - 5) За что могут дисквалифицировать спортсмена-ходока?

Анализ техники бега на средние дистанции и методика обучения. Средства и методы подготовки в беге на средние дистанции

1. Оценивается демонстрация техники, выполнение практического норматива.
2. Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:
 - 1) Влияние длины и частоты беговых шагов на результат в беге на средние дистанции?
 - 2) Угол постановки ноги на дорожку в беге на средние дистанции и его влияние на результат.
 - 3) Угол отталкивания в беге на средние дистанции и его влияние на результат.
 - 4) Угол вылета в беге на средние дистанции и его влияние на результат.
 - 5) Силы действующие на спортсмена во время бега.
 - 6) От чего зависит результат в беге на средние дистанции?
 - 7) Коэффициент техничности и его влияние на результат в беге.
 - 8) Тактические действия спортсмена при пробегании дистанции.
 - 9) Последовательность задач обучения в беге на средние дистанции.
 - 10) Ошибки при обучении технике бега на средние дистанции и способы их устранения.
 - 11) Состав судейской бригады на финише и их обязанности.
 - 12) Состав судейской бригады на старте и их обязанности.
 - 13) Определение победителей в беге на средние дистанции.
 - 14) Влияние уровня развития выносливости на результат в беге на средние дистанции.
 - 15) Расскажите об особенностях техники бега в зависимости от конфигурации и рельефа местности?

Анализ техники бега на короткие дистанции и методика обучения. Средства и методы подготовки в беге на короткие дистанции

1. Оценивается демонстрация техники, выполнение практического норматива.
2. Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:
 - 1) Влияние длины и частоты беговых шагов на результат в спринте?
 - 2) Угол постановки ноги на дорожку в беге на короткие дистанции и его влияние на результат.
 - 3) Угол отталкивания в беге на короткие дистанции и его влияние на результат.
 - 4) Угол вылета в беге на короткие дистанции и его влияние на результат.
 - 5) Силы действующие на спортсмена во время бега.
 - 6) От чего зависит результат в беге на короткие дистанции?
 - 7) Последовательность задач обучения в беге на короткие дистанции.
 - 8) Ошибки при обучении технике бега на короткие дистанции и способы их устранения.
 - 9) Состав судейской бригады на финише и их обязанности.
 - 10) Состав судейской бригады на старте и их обязанности.
 - 11) Определение победителей в беге на короткие дистанции

Анализ техники метания мяча и методика обучения. Средства и методы подготовки в метании мяча

1. Оценивается демонстрация техники, выполнение практического норматива.
2. Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:
 - 1) Влияние ритма шагов разбега на результат в метании мяча?
 - 2) Угол вылета и его влияние на результат в метании мяча.
 - 3) Угол местности и его влияние на результат в метании мяча.
 - 4) Скорость вылета снаряда и ее влияние на результат в метании мяча.
 - 5) Влияние уровня технической подготовленности на результат в метании мяча.
 - 6) Последовательность задач обучения в метании мяча.
 - 7) Ошибки при обучении технике метания мяча и способы их устранения.
 - 8) Состав судейской бригады в метаниях и их обязанности.
 - 9) Определение победителей в метании мяча.

Анализ техники метания гранаты и методика обучения. Средства и методы подготовки в метании гранаты

1. Оценивается демонстрация техники, выполнение практического норматива.
2. Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:
 - 1) Влияние ритма шагов разбега на результат в метании гранаты?
 - 2) Угол вылета и его влияние на результат в метании гранаты.
 - 3) Угол местности и его влияние на результат в метании гранаты.
 - 4) Скорость вылета снаряда и ее влияние на результат в метании гранаты.
 - 5) Влияние уровня технической подготовленности на результат в метании гранаты.
 - 6) Последовательность задач обучения в метании гранаты.

- 7) Ошибки при обучении технике метания гранаты и способы их устранения.
- 8) Состав судейской бригады в метаниях и их обязанности.
- 9) Определение победителей в метании гранаты.

Анализ техники прыжка в высоту способом «перешагивание» и методика обучения. Средства и методы подготовки в прыжках в высоту

1. Оценивается демонстрация техники, выполнение практического норматива.
2. Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:
 - 1) Какие способы полетной части прыжка в высоту различают?
 - 2) Количество беговых шагов в разбеге в прыжках в высоту?
 - 3) Длина последнего шага в разбеге и его влияние на результат в прыжках в высоту?
 - 4) Угол постановки ноги на место отталкивания и его влияние на результат в прыжках в высоту.
 - 5) Угол отталкивания и его влияние на результат в прыжках в высоту.
 - 6) Угол вылета и его влияние на результат в прыжках в высоту.
 - 7) От чего зависит результат прыжка в высоту?
 - 8) Последовательность задач обучения прыжкам в высоту способом «перешагивание».
 - 9) Ошибки при обучении технике прыжка в высоту в разбеге и способы их устранения.
 - 10) Ошибки при обучении технике прыжка в высоту в отталкивании и способы их устранения.
 - 11) Состав судейской бригады в прыжках в высоту.
 - 12) Личные места участников соревнований в прыжках в высоту (определение победителей)
 - 13) От чего зависит точность разбега в прыжках в высоту?
 - 14) Маховые действия спортсмена при отталкивании и их влияние на результат в прыжках в высоту.
 - 15) К какой задаче при обучении можно отнести упражнение «прыжки в высоту с нескольких шагов разбега с активной постановкой ноги на место отталкивания»?

Анализ техники прыжка в длину способом «согнув ноги» и методика обучения. Средства и методы подготовки в прыжках в длину

1. Оценивается демонстрация техники, выполнение практического норматива.
2. Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:
 - 1) Какие способы полетной части прыжка в длину различают?
 - 2) Количество беговых шагов в разбеге в прыжках в длину у мужчин?
 - 3) Длина последнего шага в разбеге и его влияние на результат в прыжках в длину?
 - 4) Угол постановки ноги на место отталкивания и его влияние на результат в прыжках в длину
 - 5) Угол отталкивания и его влияние на результат в прыжках в длину
 - 6) Угол вылета и его влияние на результат в прыжках в длину
 - 7) От чего зависит дальность прыжка в длину?
 - 8) Последовательность задач обучения прыжкам в длину способом «согнув ноги».

9) Ошибки при обучении технике прыжка в длину в разбеге и способы их устранения.

10) Ошибки при обучении технике прыжка в длину в отталкивании и способы их устранения.

11) Состав судейской бригады в прыжках в длину.

12) Личные места участников соревнований в прыжках в длину (определение победителей):

13) От чего зависит точность разбега?

14) Маховые действия спортсмена при отталкивании и их влияние на результат в прыжках в длину

15) Приземление в прыжках в длину и его влияние на результат в прыжках в длину

16) К какой задаче при обучении можно отнести упражнения «прыжки в длину с нескольких шагов разбега с активной постановкой ноги на место отталкивания»?

Анализ техники эстафетного бега 4x100м и методика обучения. Средства и методы подготовки в эстафетном беге

1. Оценивается демонстрация техники, выполнение практического норматива.

2. Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:

1) Влияние техники передачи эстафетной палочки на результат в эстафетном беге?

2) Влияние командных тактических действий спортсменов на результат в эстафетном беге.

3) Последовательность задач обучения в эстафетном беге.

4) Ошибки при обучении технике эстафетного бега и способы их устранения.

5) Состав судейской бригады на дистанции и их обязанности.

6) Определение победителей в эстафетном беге.

Анализ техники толкания ядра и методика обучения. Средства и методы подготовки в толкании ядра

1. Оценивается демонстрация техники, выполнение практического норматива.

2. Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:

1) Силы действующие на снаряд.

2) Влияние разбега (скачка) на результат в толкании ядра.

3) Угол вылета снаряда и его влияние на результат в толкании ядра.

4) Угол местности и его влияние на результат в толкании ядра.

5) Скорость вылета снаряда и ее влияние на результат в толкании ядра.

6) Влияние уровня технической подготовленности на результат в толкании ядра.

7) Влияние уровня физической подготовленности на результат в толкании ядра.

8) Последовательность задач обучения в толкании ядра.

9) Ошибки при обучении технике толкания ядра и способы их устранения.

10) Состав судейской бригады в толкании ядра и их обязанности.

11) Определение победителей в толкании ядра.

Основы техники ходьбы и бега

1. Оценивается демонстрация техники, выполнение практического норматива.
2. Примерные вопросы для устного опроса и контрольной работы по данной теме:
 - 1) Назовите периоды, фазы, моменты в спортивной ходьбе и охарактеризуйте их.
 - 2) Какие особенности имеют движения таза в спортивной ходьбе?
 - 3) Как движутся руки и ноги во время спортивной ходьбы?
 - 4) Назовите силы действующие на спортсмена во время ходьбы?
 - 5) Какие положительные и отрицательные факторы влияют на результат в спортивной ходьбе?
 - 6) Какие существенные различия и сходства в технике ходьбы и бега?
 - 7) Назовите периоды, фазы, моменты в беге и охарактеризуйте их.
 - 8) Какие особенности имеют движения звеньев тела спортсмена в беге?
 - 9) Назовите силы действующие на спортсмена во время бега?
 - 10) Какие положительные и отрицательные факторы влияют на результат в беге?
 - 11) Что обозначает коэффициент эффективности?

Основы техники метаний

1. Перечислите фазы в легкоатлетических метаниях.
2. Силы действующие на снаряд.
3. Как влияют значения угла вылета и угла местности на результат в метаниях?
4. Расскажите о аэродинамических свойствах снарядов для метания.
5. Расскажите об особенностях техники в различных видах метаний.
6. Какие существуют сходства и различия в фазе финального усилия в метаниях?
7. Каковы особенности техники в метаниях у мужчин и женщин?

Основы техники прыжков

1. Какие существуют фазы в различных видах легкоатлетических прыжков?
2. Назовите механизм отталкивания в прыжках.
3. Перечислите основные факторы влияющие на результативность в прыжках.
4. Каковы основные отличия в технике прыжков у мужчин и женщин?
5. На что влияет угол постановки толчковой ноги во время отталкивания?

Что называют «углом вылета»?

Учебно-тренировочное занятие в легкой атлетике, конспект урока, терминология

1. Составить комплекс ОРУ и специальных подводящих упражнений.
2. Разработать конспект подготовительной части урока по легкой атлетике (задания см. приложение 3).
3. Анализ урока по легкой атлетике. (Интерактивный метод обучения)

Подготовительная часть учебно-тренировочного занятия в легкой атлетике

1. Провести подготовительную часть урока по легкой атлетике. (Интерактивный метод обучения)

Учебно-тренировочное занятие в легкой атлетике

1. Разработать конспект урока по легкой атлетике с решением 1 образовательной задачи (задания см. приложение 3).
2. Анализ урока по легкой атлетике. (Интерактивный метод обучения)

3. Провести урок по легкой атлетике. (Интерактивный метод обучения)
Двигательные качества и методика их развития на занятиях по легкой атлетике

1. Легкоатлетические средства и методы воспитания силовых способностей и особенности их проявления в различных вида легкой атлетики.
2. Легкоатлетические средства и методы воспитания скоростных и скоростно-силовых способностей и особенности их проявления в различных вида легкой атлетики.
3. Легкоатлетические средства и методы воспитания выносливости и особенности ее проявления в различных вида легкой атлетики.
4. Легкоатлетические средства и методы воспитания гибкости и особенности ее проявления в различных вида легкой атлетики.
5. Легкоатлетические средства и методы воспитания двигательных координационных способностей и особенности их проявления в различных вида легкой атлетики.

Методика проведения занятий по легкой атлетике с детьми и подростками

1. Возрастные особенности занятий легкоатлетическими упражнениями с детьми и подростками.
2. Формы, средства и методы занятий легкой атлетикой в зависимости от возраста и специализации в легкой атлетике.
3. Особенности обучения видам легкой атлетики в детском и подростковом возрасте.
4. Занятия легкоатлетическими упражнениями с детьми с ослабленным здоровьем.
5. Формы организации занятий легкой атлетикой с детьми и подростками в системе общеобразовательных школ, внешкольных учреждений, учреждения дополнительного образования.

Методика проведения занятий по легкой атлетике с лицами среднего, старшего и пожилого возраста и с женщинами

1. Особенности занятий легкоатлетическими упражнениями с женщинами.
2. Особенности занятий легкоатлетическими упражнениями в разном возрасте. Спортивное долголетие.
3. Формы, средства и методы занятий легкой атлетикой в зависимости от возраста, гендерных факторов и специализации в легкой атлетике.
4. Особенности обучения и тренировки женщин видам легкой атлетики.
5. Занятия легкоатлетическими упражнениями с лицами с ослабленным здоровьем в зависимости от их профессиональной деятельности, гендерных, возрастных, социальных и иных факторов.

Организация и правила соревнований по легкой атлетике

1. Организации, проводящие соревнования.
2. Положение о соревнованиях.
3. Виды, характер и уровни соревнований.
4. Участники, представители, капитаны команд. Их права и обязанности.
5. Спортивный судья.
6. Места проведения соревнований в различных видах легкой атлетики.
7. Судейство соревнований в различных видах легкой атлетики.

Раздел 3. Лыжный спорт
3 курс, 6 семестр

1. Виды лыжного спорта и спортивного ориентирования и их краткая характеристика.
2. Виды лыжного спорта, включенные в программу зимних Олимпийских игр.
3. Характеристика лыжных гонок, ориентирования и видов соревнований.
4. Характеристика биатлона и ачери-биатлона.
5. Двоеборье и его краткая характеристика.
6. Прыжки с трамплина и их характеристика. (70 м, 90 м, 120 м).
7. Виды соревнований в лыжных гонках, ориентировании и определение победителей.
8. Требования правил соревнований к участникам (права и обязанности).
9. Обязанности главного судьи соревнований.
10. Обязанности главного секретаря соревнований.
11. Обязанности зам. главного судьи по трассам.
12. Специальные физические упражнения для развития специальной выносливости лыжников-гонщиков в подготовительном периоде.
13. Специальные физические упражнения для развития специальной выносливости в соревновательном периоде.
14. Методика развития скоростно-силовых качеств у лыжников-гонщиков.
15. Анализ техники и методика обучения технике одновременного бесшажного хода.
16. Анализ техники и методика обучения попеременного двухшажного хода.
17. Анализ техники и методика обучения технике преодоления спусков.
18. Анализ техники и методика обучения технике преодоления подъемов.
19. Анализ техники и методика обучения поворотов в движении.
20. Анализ техники и методика обучения торможений «плугом», «упором».

Раздел 4. Плавание

4 курс, 7 семестр

1. Плавание в системе физического воспитания.
2. Прикладность плавания и ныряния.
3. История развития плавания в дореволюционной России.
4. Роль Олимпийских игр в развитии спортивного плавания.
5. Развитие плавания в России после 1917 г.
6. Требования, предъявляемые к технике безопасности, предупреждения несчастных случаев во время занятий плаванием.
7. Современное состояние мирового спортивного плавания.
8. Понятие о технике плавания.
9. Основные динамические, кинематические и временные характеристики техники плавания.
10. Основные физические свойства воды. Понятие удельного веса, плотности, вязкости воды.
11. Силы, действующие на тело, погруженное в воду (статика плавания и плавучесть тела).
12. Общее гидродинамическое сопротивление при плавании. Основные параметры, определяющие величину гидродинамического сопротивления (силы трения + силы давления). Природа образования сил трения.
13. Сила сопротивления формы (лобовое).
14. Природа образования силы форм.
15. Сила сопротивления волнообразования, природа образования (понятие корпусной волны).

16. Пассивное и активное гидродинамическое сопротивление тела.
17. Пути уменьшения гидродинамического сопротивления тела пловца в процессе совершенствования техники плавания.
18. 16.Фазовый состав цикла движений руками и ногами при плавании. Краткая характеристика фаз (граничные положения, основные действия).
19. Эволюция техники плавания кролем на груди и современные тенденции её развития.
20. Требования правил соревнований, предъявляемые к технике плавания кролем на груди.
21. Техника движения рук и дыхания при плавании кролем на груди (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
22. Техника движения ног при плавании кролем на груди (фазовый состав, основные ошибки и упражнения для их исправления).
23. Характеристика траектории движения кисти при плавании кролем на груди.
24. Общее согласование движений при плавании кролем на груди (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления). Особенности техники двух-, четырех-, шести ударного кроля.
25. Основы хорошей техники плавания способом «кроль на груди».
26. Эволюция техники плавания кролем на спине и современные тенденции ее развития.
27. Требования правил соревнований, предъявляемые к технике плавания кролем на спине.
28. Техника движения рук и дыхания при плавании кролем на спине (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
29. Техника движения ног при плавании кролем на спине (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
30. Характеристика траектории движения кисти при плавании кролем на спине.
31. Общее согласование движений при плавании кролем на спине (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
32. Основы хорошей техники плавания способом кроль на спине.
33. Эволюция техники плавания способом дельфин и современные тенденции её развития.
34. Требование правил соревнований, предъявляемые к технике плавания «дельфином».
35. Техника движения рук и дыхания при плавании дельфином (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
36. Техника движения ног при плавании дельфином (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
37. Характеристика траектории движения кисти при плавании дельфином.
38. Общее согласование движений при плавании дельфином (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
39. Основы хорошей техники плавания способом «дельфин».
40. Эволюция техники плавания способом брасс и современные тенденции её развития.
41. Требования правил соревнований, предъявляемые к технике плавания брассом.
42. Техника движения рук и дыхания при плавании брассом (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).

43. Техника движения ног при плавании брассом (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
44. Характеристика траектории движения кисти при плавании брассом.
45. Общее согласование движений при плавании брассом (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
46. Основы хорошей техники плавания способом брасс.
47. Техника выполнения стартов с тумбочки, техника выполнения старта из воды.
48. требования правил соревнований, предъявляемые к технике старта с тумбочки, из воды.
49. Техника выполнения поворотов при плавании способами: кроль на груди, кроль на спине, дельфин, брасс.
50. Требования правил соревнований, предъявляемые к технике выполнения поворота (открытый и закрытый, «маятник», «кувырком вперед».)

Примерная тематика рефератов

1 курс, 2 семестр

Раздел 1. Музритмика

1. Музыка как часть культуры человека.
2. Музыка и её значение в повышении эффективности уроков физической культуры
3. Историческое значение музыки как средства эстетического воспитания человека.
4. Народный фольклор и его значение для общественного развития человека.
5. Классическая музыка
6. Музыка в спорте
7. Функциональная музыка и её значение для оптимизации процесса решения педагогических задач
8. Музыкально-ритмическое воспитание в дошкольных образовательных учреждениях
9. Музыкально-ритмическое воспитание в средних общеобразовательных учреждениях
10. Особенности содержания, методики проведения и тенденции развития ритмической гимнастики.
11. История развития танца и его место в общей культуре общества.
12. Фольклорный танец как часть культуры различных народностей.
13. Средства хореографии и особенности их применения с различным контингентом.
14. Современное состояние и содержание классической хореографии.
15. Эстрадно-бытовой танец как средство двигательной активности современного человека
16. Методика обучения танцевальным упражнениям
17. Особенности проведения урока хореографии с различным контингентом
18. Художественная гимнастика как ритмопластическое направление двигательной культуры человека
19. Спортивный бальный танец как средство физического воспитания человека.
20. Музыка и её значение в повышении эффективности уроков физической культуры.
21. Музыкально-ритмическое воспитание в дошкольных учебных заведениях.

3 курс, 6 семестр**Раздел 4. Плавание**

1. Этапы развития плавания.
2. Виды плавания.
3. Современное состояние, проблемы и тенденции развития плавания.
4. Плавание в образовательных учреждениях России.
5. Виды плавательных бассейнов; и требования, предъявляемые к ним.
6. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к бассейнам и залам «сухого» плавания.
7. Спортивный инвентарь (размеры, требования и их размещение).

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Этапы формирования компетенций

Компет енции	Перечень дисциплин и практик с указанием семестра, на которых формируется данная компетенция
ОК-5	Философия – 3 семестр Математика – 1,2,3,4 семестры Психология обслуживания клиентов – 6 семестр Практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса – 8 семестр Физическая культура (гимнастика) – 1,2 семестры Общая психология – 1 семестр Организация персональных продаж в сервисе – 5 семестр Речевая коммуникация (а) – 4 семестр Креативный менеджмент (а) – 7 семестр Производственная практика – 6,8 семестры Преддипломная практика – 8 семестр Библиография – 1 семестр Технология организации самостоятельной работы - 4 семестр
ОК-7	Физическая культура (гимнастика) – 1,2 семестры Экологический туризм – 1 семестр
ПК-15	Здоровьесберегающие технологии в сервисе – 2 семестр Физическая культура (гимнастика) – 1,2 семестры Современные технологии музейного дела – 1 семестр Псковский край в истории России – 2 семестр История цивилизаций (а) – 2 семестр Экологический туризм – 1 семестр Деловой и образовательный туризм (а) – 1 семестр Традиции и обычаи народов мира – 2 семестр Традиции и обычаи народов России (а) – 2 семестр Краеведение – 1 семестр Производственная практика – 6,8 семестры История физической культуры и спорта Псковского края – 3 семестр Россия в международном олимпийском движении – 8 семестр

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Компе- тенции	Показатели	Критерии оценивания	Средст ва оценивания
ОК-5	Знания условий к самоорганизации и	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знает</i> условия к самоорганизации и	<i>Демонс трация</i>

OK-7	саморазвитию <i>Умения</i> создавать условия к самоорганизации и саморазвитию <i>Навыки и/или опыт</i> создания условий к самоорганизации и саморазвитию	саморазвитию, используя основные средства и методы физической культуры <i>Умеет</i> создавать условия к самоорганизации и саморазвитию, используя основные средства и методы физической культуры <i>Владеет</i> навыком создания условий к самоорганизации и саморазвитию, используя основные средства физической культуры	<i>студентом практического навыка, опрос, зачет</i>
		Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знает</i> условия к самоорганизации и саморазвитию, используя большой арсенал средств и методов физической культуры <i>Умеет</i> создавать условия к самоорганизации и саморазвитию, используя большой арсенал средств и методов физической культуры <i>Владеет</i> навыком создания условий к самоорганизации и саморазвитию, используя большой арсенал средств и методов физической культуры	<i>Демонстрация студентом практического навыка, опрос, зачет</i>
		Высокий уровень (отлично): <i>Знает</i> условия к самоорганизации и саморазвитию, используя большой арсенал средств и методов физической культуры и дифференцируя их с учетом специфики разных видов спорта <i>Умеет</i> создавать условия к самоорганизации и саморазвитию, используя большой арсенал средств и методов физической культуры и дифференцируя их с учетом специфики разных видов спорта <i>Владеет</i> навыком создания условий к самоорганизации и саморазвитию, используя большой арсенал средств и методов физической культуры и дифференцируя их с учетом специфики разных видов спорта	<i>Демонстрация студентом практического навыка, опрос, зачет</i>
	<i>Знания</i> поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения	Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знает</i> основные способы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и	<i>Демонстрация студентом практического навыка,</i>

<p>полноценной социальной и профессиональной деятельности; методов и средств пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p><i>Умения</i></p> <p>поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропагандировать активное долголетие, здоровый образ жизни и вести профилактику заболеваний</p> <p><i>Навыки и/или опыт</i></p> <p>поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; методов и средств пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p>	<p>профессиональной деятельности; традиционные методы и средства пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p><i>Умеет</i> поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропагандировать активное долголетие, здоровый образ жизни и вести профилактику заболеваний используя основные средства физической культуры</p> <p><i>Владеет навыком</i> поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; методов и средств пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний, используя основные средства и методы физической культуры</p> <p>Продвинутый уровень (хорошо):</p> <p><i>Знает</i> современные методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; наиболее эффективные методы и средства пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p><i>Умеет</i> поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропагандировать активное долголетие, здоровый образ жизни и вести профилактику заболеваний используя современные, в том числе инновационные средства и методы физической культуры</p> <p><i>Владеет навыком</i> поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; методов и средств пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний, используя современные, в том числе инновационные средства и методы</p>	<p><i>опрос, зачет</i></p> <p><i>Демонстрация студентом практического навыка, опрос, зачет</i></p>
--	---	--

	физической культуры	
	<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знает</i> современные методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности с учетом специфики вида двигательной деятельности и /или вида спорта; наиболее эффективные методы и средства пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний, опираясь на достижения современной науки.</p> <p><i>Умеет</i> поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропагандировать активное долголетие, здоровый образ жизни и вести профилактику заболеваний, используя наиболее эффективные современные средства и методы физической культуры, дифференцируя их с учетом и спецификой двигательной деятельности и/или вида спорта</p> <p><i>Владеет навыком</i> поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; методов и средств пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний, используя наиболее эффективные современные средства и методы физической культуры, дифференцируя их с учетом и спецификой двигательной деятельности и/или вида спорта</p>	<p><i>Демонстрация студентом практического навыка, опрос, зачет</i></p>

ПК-15	<p><i>Знания</i> актуального историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>Пороговый уровень (удовлетворительно): <i>Знает</i> историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса, актуальное в современных условиях с учетом потребности человека в двигательной активности</p> <p><i>Умеет</i> актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса с учетом потребности человека в двигательной активности</p> <p><i>Владеет навыком</i> актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса с учетом потребности человека в двигательной активности</p>	<p><i>Демонстрация студентом практического навыка, опрос, зачет</i></p>
	<p><i>Умения</i> актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса</p> <p><i>Навыки и/или опыт</i> актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса</p>	<p>Продвинутый уровень (хорошо): <i>Знает</i> историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса, актуальное в современных условиях, знает наиболее эффективные пути реализации потребности человека в двигательной активности, используя основные средства физической культуры</p> <p><i>Умеет</i> актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса, знает наиболее эффективные пути реализации потребности человека в двигательной активности, используя основные средства физической культуры</p> <p><i>Владеет навыком</i> актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса, знает наиболее эффективные пути реализации потребности человека в двигательной активности, используя основные средства физической культуры</p>	<p><i>Демонстрация студентом практического навыка, опрос, зачет</i></p>
		<p>Высокий уровень (отлично): <i>Знает</i> историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса, актуальное в современных условиях, знает наиболее прогрессивные пути реализации потребности человека в двигательной активности</p>	<p><i>Демонстрация студентом практического навыка, опрос, зачет</i></p>

	<p>активности, используя наиболее эффективные средства физической культуры с учетом специфики видов спорта</p> <p><i>Умеет</i> актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса, знает наиболее прогрессивные пути реализации потребности человека в двигательной активности, используя наиболее эффективные средства физической культуры с учетом специфики видов спорта</p> <p><i>Владеет навыком</i> актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для повседневной практики в сфере сервиса, знает наиболее прогрессивные пути реализации потребности человека в двигательной активности, используя наиболее эффективные средства физической культуры с учетом специфики видов спорта</p>	
--	---	--

Перечень вопросов зачёту

1 курс, 2 семестр

РАЗДЕЛ 1. МУЗРИТМИКА

1. Предмет, задачи, место и значение музыкально-ритмического воспитания в системе физической культуры и спорта.
2. Основные средства и методические особенности курса музыкально-ритмического воспитания.
3. Элементы музыкальной грамоты: мелодия, ритм, метр, такт (определения, условные обозначения). Привести пример музыкального задания на освоения данного элемента музыкальной грамоты учащимися.
4. Элементы музыкальной грамоты: темп и динамические оттенки (определения, условные обозначения). Привести пример музыкального задания на освоения данного элемента музыкальной грамоты учащимися.
5. Элементы музыкальной грамоты: период, предложение, фраза, такт (нарисовать схему). Привести пример музыкального задания на освоения данного элемента музыкальной грамоты учащимися.
6. История развития и современное состояние танцевальной культуры.
7. Классификация и характеристика основных хореографических упражнений дисциплины «Музыкально-ритмическое воспитание».
8. Место, значение и содержание основных средств классической хореографии.
9. Основы техники выполнения позиций рук и ног в классической и народной хореографии.
10. Классификация, история и тенденции развития современного бального танца.
11. Классификация и краткая характеристика основных групп упражнений художественной гимнастики без предмета.
12. Место, значение и основы техники выполнения пружин, взмахов, волн.
13. Место, значение и основы техники выполнения равновесий.
14. Место, значение и основы техники выполнения прыжков.
15. Место, значение и основы техники выполнения поворотов.

16. Классификация и краткая характеристика танцевальных упражнений дисциплины «Музыкально-ритмическое воспитание».

17. Основы техники выполнения приставного, переменного шагов, шагов галопа и польки. Последовательность обучения.

18. Основы техники выполнения русского шага, припадания, «ковырялочки». Последовательность обучения.

19. Основы техники выполнения вальса (модификации его выполнения и последовательность обучения).

20. Значение музыкального сопровождения на занятиях по музритмике и требования предъявляемые к нему.

21. Содержание комплекса ритмической гимнастики и методика проведения.

22. Приёмы регулирования нагрузки на занятии по музыкально-ритмическому воспитанию.

23. Место, значение и краткая характеристика упражнений художественной гимнастики с обручем.

24. Место, значение и краткая характеристика упражнений художественной гимнастики с мячом.

25. Место, значение и краткая характеристика упражнений художественной гимнастики с мячом с лентой.

26. Составить и записать танцевальную комбинацию на 8 тактов с элементами русского танца.

27. Составить и записать танцевальную комбинацию на 8 тактов с элементами вальса.

28. Составить и записать танцевальную комбинацию на 8 тактов с элементами польки.

29. Разработать и записать игру по формированию чувства ритма для детей младшего школьного возраста.

30. Разработать и записать игру на формирование умения отражать характер музыкального произведения для дошкольников.

31. Разработать и записать игру на формирование на развитие музыкальной памяти для детей младшего школьного возраста.

32. Требования, предъявляемые к преподавателю при проведении упражнений под музыку. Правила подачи команд с музыкальным сопровождением.

РАЗДЕЛ 2. ЛЕГКАЯ АТЛЕТИКА

2 курс, 3 семестр

1. История развития легкой атлетики. Эволюция техники легкоатлетических упражнений (на примере одного вида легкой атлетики).

2. Место и значение легкой атлетики в системе физического воспитания.

3. Классификация и общая характеристика легкоатлетических упражнений.

4. Меры безопасности при занятиях легкой атлетикой и профилактика травматизма.

5. Методы, средства и задачи обучения в легкой атлетике.

6. Формы занятий легкой атлетикой. Урок - основная форма обучения (подготовительная, основная и заключительная части).

7. Основы техники ходьбы.

8. Основы техники бега.

9. Анализ техники бега на короткие дистанции.

10. Анализ техники бега на средние дистанции.

11. Анализ техники прыжков в высоту способом "перешагивание".

12. Анализ техники метания мяча, гранаты.
13. Анализ техники спортивной ходьбы.
14. Методика обучения технике спортивной ходьбы (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
15. Методика обучения технике бега на короткие дистанции (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
16. Методика обучения технике бега на средние дистанции (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
17. Методика обучения технике прыжка в высоту способом "перешагивание" (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
18. Методика обучения технике метания мяча, гранаты (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
19. Правила соревнований по спортивной ходьбе.
20. Правила соревнований в беге на короткие дистанции.
21. Правила соревнований в беге на средние дистанции.
22. Правила соревнований по прыжкам в длину.
23. Правила соревнований по метанию мяча, гранаты.
24. Правила соревнований по прыжкам в высоту.

2 курс, 4 семестр

1. История развития легкой атлетики. Эволюция техники легкоатлетических упражнений (на примере одного вида легкой атлетики).
2. Место и значение легкой атлетики в системе физического воспитания.
3. Классификация и общая характеристика легкоатлетических упражнений.
4. Меры безопасности при занятиях легкой атлетикой и профилактика травматизма.
5. Методы, средства и задачи обучения в легкой атлетике.
6. Формы занятий легкой атлетикой. Урок - основная форма обучения (подготовительная, основная и заключительная части).
7. Методика проведения занятий по легкой атлетике с детьми и подростками.
8. Методика проведения занятий по легкой атлетике с лицами среднего, старшего и пожилого возраста.
9. Методика проведения занятий по легкой атлетике с женщинами.
10. Основы техники ходьбы.
11. Основы техники бега.
12. Основы техники прыжков.
13. Основы техники метаний.
14. Анализ техники бега на короткие дистанции.
15. Анализ техники бега на средние дистанции.
16. Анализ техники прыжков в высоту способом "перешагивание".
17. Анализ техники прыжка в длину способом "согнув ноги".
18. Анализ техники метания мяча, гранаты.
19. Анализ техники спортивной ходьбы.
20. Анализ техники эстафетного бега.
21. Анализ техники толкания ядра
22. Методика обучения технике толкания ядра (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).

23. Методика обучения технике спортивной ходьбы (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
24. Методика обучения технике бега на короткие дистанции (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
25. Методика обучения технике бега на средние дистанции (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
26. Методика обучения технике прыжка в высоту способом "перешагивание" (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
27. Методика обучения технике прыжка в длину (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
28. Методика обучения технике метания мяча, гранаты (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
29. Методика обучения технике эстафетного бега (задачи, средства обучения, методические указания, ошибки и способы их устранения).
30. Правила соревнований по спортивной ходьбе.
31. Правила соревнований в беге на короткие дистанции.
32. Правила соревнований в беге на средние дистанции.
33. Правила соревнований по прыжкам в длину.
34. Правила соревнований по метанию мяча, гранаты.
35. Правила соревнований по эстафетному бегу.
36. Правила соревнований по прыжкам в высоту.
37. Правила соревнований по толканию ядра.
38. Организации, проводящие соревнования. Положение о соревнованиях по легкой атлетике.
39. Виды, характер и уровни соревнований по легкой атлетике.
40. Документация соревнований по легкой атлетике (заявки, карточки участников, протоколы и др.).
41. Спортивный судья. Состав судейской коллегии для проведения соревнований по легкой атлетике
42. Участники, представители, капитаны команд. Их права и обязанности.
43. Места проведения соревнований в различных видах легкой атлетики.
25. Методика воспитания силовых способностей легкоатлетическими средствами и особенности их проявления в легкой атлетике.
26. Методика воспитания скоростных и скоростно-силовых способностей легкоатлетическими средствами и особенности их проявления в легкой атлетике.
27. Методика воспитания выносливости легкоатлетическими средствами и особенности ее проявления в легкой атлетике.
44. Методика воспитания гибкости и двигательно-координационных способностей легкоатлетическими средствами и особенности их проявления в легкой атлетике

3 курс, 6 семестр

РАЗДЕЛ 3. ЛЫЖНЫЙ СПОРТ

1. Задачи, содержание и формы занятий по «Физической культуре».
2. Место и значение лыжного спорта в системе физического воспитания.
3. Характеристика лыжных гонок (задачи, средства и формы занятий). Тенденции развития.

4. Характеристика биатлона (задачи, средства и формы занятий). Тенденции развития.
5. Характеристика прыжков на лыжах с трамплина (задачи, средства и формы занятий). Тенденции развития.
6. Характеристика горнолыжных видов спорта (задачи, средства и формы занятий). Тенденции развития.
7. Характеристика фристайла (задачи, средства и формы занятий). Тенденции развития.
8. Характеристика сноуборда (задачи, средства и формы занятий). Тенденции развития.
9. Назначение ОРУ и их классификация. Последовательность ОРУ в комплексе.
10. Экипировка лыжника-гонщика, подготовка лыжного инвентаря.
11. Характеристика травм, возможных при занятиях лыжным спортом. Причины травматизма. Профилактика травматизма.
12. Определение силы. Методы и средства для её развития.
13. Определение гибкости. Методы и средства для её развития.
14. Классификация соревнований по лыжному спорту.
15. Анализ техники и методика обучения одновременного одношажного хода.
16. Анализ техники и методика обучения технике попеременного двухшажного хода.
17. Анализ техники и методика обучения технике преодоления спусков.
18. Анализ техники и методика обучения технике преодоления подъемов.
19. Анализ техники и методика обучения технике поворотов в движении.
20. Анализ техники и методика обучения технике торможения «плугом», «упором».

РАЗДЕЛ 4. ПЛАВАНИЕ

1. Плавание в системе физического воспитания.
2. Прикладность плавания и ныряния.
3. История развития плавания в дореволюционной России.
4. Роль Олимпийских игр в развитии спортивного плавания.
5. Развитие плавания в России после 1917 г.
6. Требования, предъявляемые к технике безопасности, предупреждения несчастных случаев во время занятий плаванием.
7. Современное состояние мирового спортивного плавания.
8. Понятие о технике плавания.
9. Основные динамические, кинематические и временные характеристики техники плавания.
10. Основные физические свойства воды. Понятие удельного веса, плотности, вязкости воды.
11. Силы, действующие на тело, погруженное в воду (статика плавания и плавучесть тела).
12. Общее гидродинамическое сопротивление при плавании. Основные параметры, определяющие величину гидродинамического сопротивления (силы трения + силы давления). Природа образования сил трения.
13. Сила сопротивления формы (лобовое).
14. Природа образования силы форм.
15. Сила сопротивления волнообразования, природа образования (понятие корпусной волны).

16. Пассивное и активное гидродинамическое сопротивление тела.
17. Пути уменьшения гидродинамического сопротивления тела пловца в процессе совершенствования техники плавания.
18. Фазовый состав цикла движений руками и ногами при плавании. Краткая характеристика фаз (граничные положения, основные действия).
19. Эволюция техники плавания кролем на груди и современные тенденции её развития.
20. Требования правил соревнований, предъявляемые к технике плавания кролем на груди.
21. Техника движения рук и дыхания при плавании кролем на груди (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
22. Техника движения ног при плавании кролем на груди (фазовый состав, основные ошибки и упражнения для их исправления).
23. Характеристика траектории движения кисти при плавании кролем на груди.
24. Общее согласование движений при плавании кролем на груди (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления). Особенности техники двух-, четырех-, шести ударного кроля.
25. Основы хорошей техники плавания способом «кроль на груди».
26. Эволюция техники плавания кролем на спине и современные тенденции ее развития.
27. Требования правил соревнований, предъявляемые к технике плавания кролем на спине.
28. Техника движения рук и дыхания при плавании кролем на спине (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
29. Техника движения ног при плавании кролем на спине (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
30. Характеристика траектории движения кисти при плавании кролем на спине.
31. Общее согласование движений при плавании кролем на спине (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
32. Основы хорошей техники плавания способом кроль на спине.
33. Эволюция техники плавания способом дельфин и современные тенденции её развития.
34. Требование правил соревнований, предъявляемые к технике плавания «дельфином».
35. Техника движения рук и дыхания при плавании дельфином (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
36. Техника движения ног при плавании дельфином (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
37. Характеристика траектории движения кисти при плавании дельфином.
38. Общее согласование движений при плавании дельфином (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
39. Основы хорошей техники плавания способом «дельфин».
40. Эволюция техники плавания способом брасс и современные тенденции её развития.
41. Требования правил соревнований, предъявляемые к технике плавания брассом.
42. Техника движения рук и дыхания при плавании брассом (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).

43. Техника движения ног при плавании брассом (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
44. Характеристика траектории движения кисти при плавании брассом.
45. Общее согласование движений при плавании брассом (фазовый состав движений, основные ошибки и упражнения для их исправления).
46. Основы хорошей техники плавания способом брасс.
47. Техника выполнения стартов с тумбочки, техника выполнения старта из воды.
48. требования правил соревнований, предъявляемые к технике старта с тумбочки, из воды.
49. Техника выполнения поворотов при плавании способами: кроль на груди, кроль на спине, дельфин, брасс.
50. Требования правил соревнований, предъявляемые к технике выполнения поворота (открытый и закрытый, «маятник», «кувырком вперед».)

4 курс, 7 семестр

РАЗДЕЛ 5. СПОРТИВНЫЕ ИГРЫ

1. Общие правила одиночной игры.
2. Техническая подготовка теннисиста.
3. Тактическая подготовка теннисиста.
4. Оборудование и инвентарь для игры в настольный теннис.
5. История возникновения и развития игры волейбол.
6. Общая характеристика игры в волейбол.
7. Классификация техники игры в волейбол.
8. Классификация тактики игры в волейбол.
9. Игровое поле, оборудование и инвентарь для игры в волейбол.
10. Анализ техники и методика обучения прямой подаче.
11. Анализ техники и методика обучения передаче мяча двумя руками сверху.
12. Анализ техники и методика обучения передаче мяча двумя руками снизу.
13. Характеристика игры в баскетбол.
14. Краткая историческая справка о развитии игры в баскетбол.
15. Площадка для игры в баскетбол.
16. Оборудование и инвентарь для игры в баскетбол.
17. Классификация техники игры в баскетбол.
18. Классификация тактики игры в баскетбол.
19. Анализ техники и методика обучения перемещениям.
20. Анализ техники и методика обучения ведению мяча.
21. Анализ техники и методика обучения передачам мяча.
22. Анализ техники и методика обучения броскам в кольцо.
23. Анализ техники и методика обучения вырываниям мяча.
24. Анализ техники и методика обучения перехватам мяча.
25. Анализ техники и методика обучения накрыванию мяча.

Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачёте

Раздел 1. Музритмика

Учет освоения дисциплины осуществляется в форме контрольных и реферативных работ, опроса по темам, микрозачётов по практико-методическим разделам работы, а также итогового контроля в конце 1, 2 семестров.

Курс обучения завершается зачётом на 1 курсе, который предполагает:

- практическую демонстрацию умения проводить фрагменты школьного урока с применением средств освоенных на дисциплине;
- демонстрацию навыков показа средств гимнастики (в условиях учебного занятия или соревнований);
- опрос в форме ответов на вопросы, систематизированные в билеты.

Осуществить подсчет и показ с музыкальным сопровождением следующих комбинаций:

1) комбинация на шагах польки

И.п.- III п., руки на поясе

- 1т 1-2 – шаг польки с правой руки в стороны;
3-4 шаг польки с левой, руки на поясе;
- 2т 5-8 – 4 подскока на месте;
- 3т 1-2 – шаг польки с правой, руки в стороны;
3-4 – шаг польки с левой, руки на поясе;
- 4т 1-4 – 4 подскока с поворотом направо лицом в круг;
5т 1-4 – 3 шага галопа вправо, руки в стороны в полуприсед на правой, левая вперёд на носок;
- 6т 1-3 – 3 прыжка со сменой ног, руки на поясе;
4 – приставить правую;
- 7т 1-4 – 3 галопа влево, руки в стороны, заканчивая в полуприсед на левой, правая вперёд на носок;
- 8т 1-3 – 3 прыжки со сменой ног в повороте на 360^0 ;
4 – приставить левую;
- 9-16 т – тоже с левой.

2) комбинация на шагах вальса:

И.п – VI п., руки в III п.;

- 1т 1-3 - вальсовый шаг вправо;
- 2т 1-3 - вальсовый влево;
- 3т - 1т 1-3;
- 4т 1-3 - поворот переступанием налево на 360^0 , круг руками книзу;
- 5т -2 т 1-3;
- 6т 1-3 поворот переступанием направо на 360^0 , круг руками книзу;
- 7т 1-3 вальсовый шаг с правой, круг левой рукой книзу;
- 8т 1-3 - вальсовый шаг с левой, круг правой рукой книзу;
- 9т 1-3 вальсовый шаг с правой с поворотом направо на 90^0 ;
- 10т 1-3 вальсовый шаг с левой назад с поворотом направо на 90^0 ;
- 11т 1-3 вальсовый шаг с правой с поворотом направо на 90^0 ;
- 12т 1-3 вальсовый шаг с левой назад с поворотом направо на 90^0 ;
- 13т 1-3 вальсовый шаг с правой;
- 14т 1-3 вальсовый шаг с левой назад;
- 15т 1-3 вальсовый шаг с правой с поворотом направо на 180^0 ;
- 16т 1-3 вальсовый шаг с левой назад с поворотом направо на 180^0 ;

3) комбинация на шагах русского танца:

И.п. - III п., ст. руки на поясе

1т - 1-4 – 3 русских шага с правой, руки в стороны;

2т 1-4 – 3 русских шага с левой, руки на пояс;

3-4т 1-8 – 4 припадания с поворотом направо на 360°;

5т 1-2 – «ковырялочка» правой;

3-4 – 4 притопа с хлопками;

6т 1 – присед, руки на колени;

2 – прыжком в ст. на правой, левая в сторону на пятку, руки в стороны;

3=1;

4 – и.п.;

7т 1-4 – «моталочка» правой;

8т 1-4 – «веревочка» с прыжком согнув ноги, руки вверх в и.п.;

9-16 т - тоже с левой.

Раздел 2. Легкая атлетика

№ п/п	Виды легкой атлетики	Нормативы	
		женщины	мужчины
1	Бег 100 м, сек	16.7	13.0
2	Бег 3000 м, мин	-	12.25,0
3	Бег 2000 м, мин	10.40,0	-
4	Спортивная ходьба 1000 м, мин.	-	6.00
5	Спортивная ходьба 400 м, мин.	2.45	-
6	Эстафетный бег 4x100 м, сек.	1.08,0	59.0
7	Прыжки в высоту способом “перешагивание”, см	115	130
8	Прыжки в длину сп. "согнув ноги", см	350	460
9	Метание мяча, м	27	40
10	Метание гранаты, м	20	35
	Толкание ядра, 6 кг, м	-	8.00
	Толкание ядра, 3 кг, м	6,50	-

Раздел 3. Лыжный спорт

Демонстрация техники лыжных ходов

- Попеременно-двухшажный классический стиль
- Одновременный-одношажный классический стиль
- Повороты на месте на лыжах
- Торможение плугом
- Поворот переступанием в движении
- Одновременный-двухшажный ход (коньковый стиль)

2. Прохождение дистанции без учета времени свободным стилем

Мужчины – 10 км. Женщины – 5 км.

Раздел 4. Плавание

Студенту необходимо продемонстрировать умение или навык при выполнении следующих действий:

1. Техника плавания кролем на груди - 50 м.

2. Техника плавания кролем на спине – 50 м.
3. Техника плавания брассом – 50 м.
4. Техника плавания дельфином – 25 м.
5. Техника плавания на боку – 50 м.
6. Плавание избранным способом 12 минут: м- 500 м ж – 400 м.
7. Ныряние в длину со старта: м- 20 м ж – 15 м
8. Транспортировка тонущего - 50 м.
9. Демонстрация приемов спасания тонущего.
10. Доставка предмета с глубины – 4м.
11. Участие в учебных соревнованиях на дистанции 50 м избранным способом и выполнение разрядных нормативов по плаванию м – 40 ", ж – 45 ".

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ **Рекомендуемая литература (основная)**

РАЗДЕЛ 1. МУЗРИТМИКА

1. Баршай, В.М. Гимнастика: учебник / В.М. Баршай, В.Н. Курьсь, И.Б. Павлов. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 314 с. : ил.
2. Гимнастика: учебник для студ. вузов / ред. М.Л. Журавин, Н.К. Меньшиков. - 4-е изд., испр. - М.: Академия, 2006. - 448с.+ прил.: с.427-440.
3. Аэробика. Теория и методика проведения занятий: Учебное пособие для студ. Вузов физической культуры/ Под ред. Е.Б.Мякинченко и М.П.Шестакова. – М.: ТВТ Дивизион, 2006. -304с.

РАЗДЕЛ 2. ЛЕГКАЯ АТЛЕТИКА

1. Легкая атлетика: учеб./под общ.ред. Н.Н. Чеснокова, В.Г. Никитушкина. – М.: Физическая культура, 2010. – 448 с.
2. Легкая атлетика: учеб.пособие для студ. высш.учеб.заведений/ А.И.Жилкин, В.С. Кузьмин, Е.В.Сидорчук.-3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 464с.
3. Легкая атлетика. Правила соревнований ВФЛА. – М.: Советский спорт, 2010. – 224 с.: ил.

РАЗДЕЛ 3. ЛЫЖНЫЙ СПОРТ

1. Видякин, М.В.Физкультура – система лыжной подготовки детей и подростков: конспекты занятий – Волгоград : Учитель, 2006. – 171 с.
2. Квашук, П.В., Кленин Н.Н. Лыжные гонки. Программа для специализированных спортивных школ. – М.: Советский спорт.- 2009. – 60 с.
3. Кузнецов, В.К. Основы техники и обучение способам передвижения на лыжах [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.К. Кузнецов, М.В. Артёменко; Моск. гос. акад. физ. культуры. – Электрон. дан. – Малаховка, 2010. – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК. - Загл. с экрана.
4. Новикова, Н.Б. Особенности техники лыжных ходов на дистанциях спринта : метод. пособие /Н.Б.Новикова.- СПб. : Нестор-История, 2011.- 32с.
7. Теория и методика обучения базовым видам спорта: Лыжный спорт/ Г.А.Сергеев, Е.В.Мурашко, Г.В.Сергеева и др.- М.: «Издат. Центр Академия», 2012 г.- 176 с.
8. Федотова, В.Г. Основы тактической подготовки лыжников-гонщиков [Электронный ресурс]: учебно-метод. пособие / В.Г. Федотова, А.В. Швецов, под ред. В.К. Кузнецова; Моск. гос. акад. физ. культуры. – Электрон. дан. – Малаховка, 2006. – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК. - Загл. с экрана.

РАЗДЕЛ 4. ПЛАВАНИЕ

1. Булгакова, Н.Ж. Теория и методика плавания : учебник / Н.Ж. Булгакова, О.И. Попов, Е.А. Распопова. - М. : Академия, 2014. - 320 с. - (Высш. образование; Бакалавриат)

РАЗДЕЛ 5. СПОРТИВНЫЕ ИГРЫ

1. Белоножкина, О.В. Спортивно-оздоровительные мероприятия в школе /О.В. Белоножкина.- Волгоград: Учитель. 2007. – 173 с.
2. Былеева, Л.В.. Подвижные игры. Практический материал:учеб.пособие для студ вузов физ.культуры /Л.В. Былеева, И.М. Коротков. - М.: ТВТ Дивизион, 2007. -280 с.
3. Видякин, М.В. Спортивные праздники и мероприятия в школе / М.В. Видякин. – Волгоград: Учитель. – 2007.- 127 с.
4. Львова, Л.Г. Совершенствование физкультурного образования молодёжи на основе повышения мотивации к занятиям физическими упражнениями / Л.Г.Львова, Е.Н.Медведева: Учеб.метод. пособие.- В.Луки: ВГСХА. 2011. -79 с.
5. Львова, Л.Г. Модернизация физкультурного образования на основе применения нетрадиционных видов двигательной деятельности в физическом воспитании школьников / Л.Г.Львова, Е.Н.Медведева: Учебное пособие для студентов. - Торжок, 2011.
6. Быляева, Л.В.Подвижные игры: учебник / Л.В.Былеева, И.М.Коротков и др. М.: Физическая культура, 2007. – 288 с.
7. Теория и методика обучения базовым видам спорта. Подвижные игры: Учебник для высших учебных заведений физической культуры/Ю.М. Макаров. – М.: Академия, 2013.-270с.
8. Баскетбол: правила игры.- СПб.: Регион-Про,2006. – 120 с.
9. Нестеровский, Д.И. Баскетбол: теория и методика обучения: учеб.пособие для студ. вузов / Д.И.Нестеровский. 6-е изд.,стер. – М.: Академия. 2010.- 336 с.
10. Нестеровский, Д.И. Баскетбол: теория и методика обучения: учеб.пособие для студ. вузов / Д.И.Нестеровский. 8-е изд.,стер. – М.: Академия. 2012. - 336 с.
11. Спортивные игры: техника, тактика, методика обучения: Учеб. для студ. высш. уч. зав. 7 изд. /Ю.Д. Железняк, Ю.М. Портнов, В.П. Савин. – М.: Академия, 2012. – 517 с.
12. Теория и методика спортивных игр: Учеб. Для студ. 8 изд./ Ю.Д. Железняк.- М.: Академия, 2013. -460 с.
13. Волейбол: Учебник для высших учебных заведений физической культуры/ ред. А.В.Беляев, М.В.Савин. – 4-е изд. - М.:ТВТ Дивизион, 2009. – 360 с.
14. Официальные волейбольные правила. – М.: Олимпия, 2007.–96 с.
15. Железняк, Ю.Д. Спортивные игры: техника, тактика, методика обучения: Учеб. для студ. высш. уч. зав. 7 изд. /Ю.Д. Железняк, Ю.М. Портнов, В.П. Савин. – М.: Академия, 2012. – 517 с.
16. Железняк, Ю.Д. Теория и методика спортивных игр: Учеб. Для студ. 8 изд./ Ю.Д. Железняк.- М.: Академия, 2013. -460 с.
17. Волейбол: Учебник для высших учебных заведений физической культуры/ ред. А.В.Беляев, М.В.Савин. – 4-е изд. - М.:ТВТ Дивизион, 2009. – 360 с.
18. Официальные волейбольные правила. – М.: Олимпия, 2007.–96 с.
19. Железняк, Ю.Д. Спортивные игры: техника, тактика, методика обучения: Учеб. для студ. высш. уч. зав. 7 изд. /Ю.Д. Железняк, Ю.М. Портнов, В.П. Савин. – М.: Академия, 2012. – 517 с.
20. Железняк, Ю.Д. Теория и методика спортивных игр: Учеб. Для студ. 8 изд./ Ю.Д. Железняк.- М.: Академия, 2013. -460 с.

21. Голомазов, С.В. Футбол. Теоретические основы и методика контроля технического мастерства: учеб.-метод. пособие/С.В. Голомазов, Б.Г.Чирва. –2- изд. -М.: ТВТ Дивизион, 2006. -80 с.
22. Люкези, М. Футбол: анализ тактики атакующих действий / М.Люкези. – М.: ТВТ Дивизион, 2008. – 236 с.
23. Теория методика футбола: Учеб. Для студ. высш. уч. зав./ В.П. Губа, А.В. Лексаков. – М.: Советский спорт, 2013. -534с.
24. Железняк, Ю.Д. Спортивные игры: техника, тактика, методика обучения: Учеб. для студ. высш. уч. зав. 7 изд. /Ю.Д. Железняк, Ю.М. Портнов, В.П. Савин. – М.: Академия, 2012. – 517 с.
25. Железняк, Ю.Д. Теория и методика спортивных игр: Учеб. Для студ. 8 изд./ Ю.Д. Железняк.- М.: Академия, 2013. -460 с.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

РАЗДЕЛ 1. МУЗРИТМИКА

1. Аэробика. Теория и методика проведения занятий: Учебное пособие для студ. Вузов физической культуры/ Под ред. Е.Б.Мякинченко и М.П.Шестакова. – М.: ТВТ Дивизион, 2006. -304с.
2. Кашеваров, Б.П. Руководство к самостоятельной работе студентов общего курса по дисциплине "Гимнастика" : учебно-метод. пособие / Б.П. Кашеваров, Н.Н. Серазетдинова, З.Н. Кудрявцева. - СПб., 2008. - 64 с.
3. Лагутин, А.Б. Гимнастика в вопросах и ответах : учеб. пособие / А.Б. Лагутин, Г.М. Михалина. - М. : Физическая культура, 2010. - 144 с.
- 4.Медведева Е.Н. Фитнес-аэробика в системе физического воспитания студентов / Медведева Е.Н., Стречкая Ю.В., Муштукова О.В. // Учебно-методическое пособие.- Великие Луки: Редакционно-издательский отдел ФГОУ ВПО «Великолукская ГСХА», 2009. – 50 с.

РАЗДЕЛ 2. ЛЕГКАЯ АТЛЕТИКА

1. Локтев, С.А. Легкая атлетика в детском и подростковом возрасте: практическое руководство для тренера /С.А. Локтев. – М.: Советский спорт, 2007. – 404 с. –прил.: с 376-395: ил. - библиогр.: с. 396-397
2. Ершов, В.Ю. Интегративный подход к обучению легкой атлетике [Электронный ресурс] : учебно-метод. пособие / В.Ю. Ершов, Е.А. Михайлова. - Электрон. дан. - Великие Луки, 2013. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: мышь; Windows; CD-ROM
3. Спортивные технологии теории и методики спортивной тренировки в избранном виде спорта: легкая атлетика [+электронный ресурс] : учебно- метод. пособие / Е.Ю. Андриянова, А.А. Петров, Ж.В. Никулина [и др.]. - Великие Луки : ВЛГАФК, 2014. - 135 с.
4. Базовые виды спорта: легкая атлетика [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.Е. Войнова, М.Ю. Щенникова, В.Е. Лутковский [и др.]. - Электрон. дан. - СПб. : НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2009. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК.- Загл. с экрана.
5. Легкая атлетика [Электронный ресурс] : сборник научных трудов / ред. А.А. Германова. - Электрон. дан. - СПб. : НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2011. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК.- Загл. с экрана.

6. Легкая атлетика [Электронный ресурс] : сборник научных трудов / ред. О.И. Александров, А.А. Германова. - Электрон. дан. - СПб. : НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2010. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК.- Загл. с экрана
7. Легкая атлетика [Электронный ресурс] : сборник научных трудов / ред. А.А. Германова. - Электрон. дан. - СПб. : НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2013. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК.- Загл. с экрана.

РАЗДЕЛ 3. ЛЫЖНЫЙ СПОРТ

1. Багин, Н.А. Технология подготовки пластиковых лыж к учебно-тренировочным занятиям и соревнованиям: Уч. метод. пособие (изд.второе дополненное)/ Н.А.Багин, М.П.Иванов – Великие Луки, 2014. – 62 с.
2. Каширцев, Ю.А. Технические средства в подготовке лыжников-гонщиков [Электронный ресурс]: учебно-метод. пособие/ Ю.А. Каширцев, В.Н. Федотов, А.В. Швецов. – Электрон. дан. - Малаховка: МГАФК, 2008. - Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК. - Загл. с экрана.
3. Квашук, П.В. Лыжные гонки: Программа для специализированных спортивных школ./П.В.Квашук, Н.Н.Кленин- М.: Советский спорт, 2009.- 60с.
4. Кобзева, Л.Ф. Лыжные гонки //Учебное пособие./Л.Ф.Кобзева, И.К. Шашкевич, – Смоленск. – 2011. – 96 с.
5. Кожокин, В.Ф. Тактическая подготовка лыжника: Учеб. Метод пособие /В.Ф.Кожокин, Р.В.Кожокин, - СПб: Олимп – СПб – 2004. – 92 с.
6. Правила соревнований по лыжным гонкам /под общ. ред. В.А.Логинова.- М., 2007.- 160с.
7. Раменская, Т.И. Тактика современных лыжников-гонщиков. //В сб. Актуальные вопросы подготовки высококвалифицированных лыжников-гонщиков./Т.И.Раменская, Т.М.Гераскин - Смоленск 17-20 мая 2011 г. – С. 128-136.

РАЗДЕЛ 4. ПЛАВАНИЕ

1. Александров, А.Ю. Обучение плаванию самобытными способами: учеб. – метод. пособие / А.Ю. Александров, Л.С. Малыгин. – Малаховка: МГАФК, 2007. – 44 с.
2. Бакшеев, М.Д. Специализированные восприятия в спортивном плавании : монография / М.Д. Бакшеев, А.С. Казызаева, Г.А. Тарасевич. - Омск : СибГУФК, 2012. - 184 с. Прил.: с.168-183. - Библиогр.: с.150-166. - ISBN 978-5-91930-014-4: 300-00.
3. Казызаева, А.С. Основы техники спортивных способов плавания : учеб. пособие / А.С. Казызаева, О.Б. Галеева. - Омск : СибГУФК, 2010. - 152 с. Прил.: с.143-150. - Библиогр.: с.140-141: 250-00.
4. Петрова, Н.Л. Обучение детей плаванию в раннем возрасте: учеб.-метод. пособие / Н.Л. Петрова, В.А. Баранов. – М.: Советский спорт, 2006. – 96 с.
5. Плавание: теория и методика избранного вида спорта. Курс лекций : учеб. пособие / ред. А.И. Погребной. - Краснодар : КГУФКСТ, 2008. – 448 с.
6. Попов О. И. Основы построения тренировки квалифицированных пловцов : учеб. Пособие / О. И. Попов, В. В. Смирнов. –М. : РГУФК, 2007. – 92 с.
7. Черапкина, Л.П. Физиологические основы водных видов спорта / Л.П. Черапкина. - Омск :СибГУФК, 2005. - 92с.
8. Франченко А. С. Техническая подготовка юных пловцов на основе оптимизации движений в целостной структуре спортивных способов плавания : учеб. пособие / А.С. Франченко, Е.Н. Мироненко, В.В. Сухинин. - Омск : СибГУФК, 2008. – 89 с

РАЗДЕЛ 5. СПОРТИВНЫЕ ИГРЫ

1. Ким, Т.К. Круговая тренировка для детей и родителей / Физическая культура в школе. – 2011. - №1. – с. 53-56.
2. Михайлов, И. Игры у елки.- Физическая культура в школе.-2011.-№7.-с. 59-62.
3. Казаков, Я.В. Веселая физкультура /Физическая культура в школе. - 2011. - №1.- с. 40-45.
4. Лихачев, О.Е. Спортивные игры в физическом воспитании, рекреации и спорте / О.Е.Лихачёв, С.Г. Фомин. – Смоленск. 2011. – 231 с.
5. Рыцарев, В.А. Волейбол: попытка причинного использования приемов игры и процесса подготовки волейболистов.– М.: ФИС, 2009. – 400 с.
6. Теория и методика обучения базовым видам спорта. Подвижные игры: Учебник для высших учебных заведений физической культуры/Ю.М. Макаров. – М.: Академия, 2013.-270с.
7. Лепешкин, В.А. Баскетбол. Подвижные и учебные игры: метод.пособие / В.А. Лепешкин. – М.: Советский спорт, 2011. – 98 с.
8. Яхонтов, Е.Р. Физическая подготовка баскетболистов: учеб.пособие / Е.Р. Яхонтов. – 2-е изд., перераб. И доп. – СПб.: СПбГУФК им.П.Ф.Лесгафта, 2006. – 134 с.
9. Рыцарев В.А. Волейбол: попытка причинного использования приемов игры и процесса подготовки волейболистов.– М.: ФИС, 2009. – 400 с.
10. Теория и методика обучения базовым видам спорта. Подвижные игры: Учебник для высших учебных заведений физической культуры/Ю.М. Макаров. – М.: Академия, 2013.-270с.
11. Варюшин, В.В.Тренировка юных футболистов: учеб.пособие / В.В.Варюшин – М.: Физическая культура , 2007 – 112 с.
12. Футбол: программа для ДЮСШ, СДЮШОР /В.П.Губа, П.В. Квашук, В.В. Краснощеков (и др.). – М.: Советский спорт,2010.-28 с.
13. Годик, М.А. Физическая подготовка футболистов. М.: Физкультура и спорт. 2006.- 230 с.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Отраслевая ЭБС по физической культуре, спорту и туризму : [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rucont.ru/collections/814?isb2b=true/>.– Заголовок с экрана
2. Электронно-библиотечная система образовательных и просветительских изданий: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iqlib.ru/>.– Заголовок с экрана
3. Министерство образования и науки Российской Федерации : [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mon.gov.ru/>.– Заголовок с экрана
4. Официальный сайт Рособразования: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ed.gov.ru/>.– Заголовок с экрана
5. Библиотека Максима Мошкова: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lib.ru/>.– Заголовок с экрана
6. Все для студента : [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/>.– Заголовок с экрана
7. Федерация баскетбола России : [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiabasket.ru/>.– Заголовок с экрана
8. Федерация волейбола России : [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vollej.ru/>.– Заголовок с экрана

9. Федерация футбола России: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rfs.ru> /.– Заголовок с экрана
10. Луткова, Н.В. Подвижные игры в различных звеньях системы физического воспитания [Электронный ресурс]: учебно-метод.пособие /Н.В.Луткова, Л.Н.Минина; НГУ физ.культуры, спорта и здоровья им. П.Ф. Лесгафта, Санкт-Петербург. – Электрон.дан. –СПб.: [б.и.], 2010. – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК.Загл.с экрана.
11. Яхонтов, Е.Р. Физическая подготовка баскетболистов: [Электронный ресурс]: учебно-метод.пособие /Е.Р.Яхонтов; СПбГАФК им. П.Ф. Лесгафта.– 2-е изд.перераб. и доп.- СПб.: [б.и.], 2006 – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК.Загл.с экрана.
12. Луткова, Н.В. Изучение спортивно- педагогической дисциплины «Спортивные игры» на основе теории структурирования учебного материала (разделы «Волейбол» и «Подвижные игры» [Электронный ресурс]: учебно-метод.пособие /Н.В.Луткова, Л.Н.Минина; СПбГУФК им. П.Ф. Лесгафта. - СПб.: [б.и.], 2007. – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК.Загл.с экрана.
13. Дорохов, С.И. Системы проведения соревнований по спортивным играм (методология, моделирование): [Электронный ресурс]: учебное пособие /С.И.Дорохов; Национальный гос. ун-т физ.культуры, спорта и здоровья им. П.Ф. Лесгафта. - СПб.: [б.и.], 2010. – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК.Загл.с экрана.
14. Луткова, Н.В. Способы оценки эффективности соревновательной деятельности в волейболе [Электронный ресурс]: учебно-метод.пособие / сос. Н.В.Луткова, Б.Е. Лосин; ; Национальный гос. ун-т физ.культуры, спорта и здоровья. им. П.Ф. Лесгафта. - СПб.: [б.и.], 2009. – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК.Загл.с экрана.
15. Заваров, А. Футбол: уроки профессионала для начинающих [Электронный ресурс] /А.Заваров. - СПб.: ПИТЕР, 2010. – 1 эдектон. Опт. Диск (CD-ROM).-Систем.требования: Windows; CD-ROM; мышь.
16. Информационный портал Sportbox [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.http://news.sportbox.ru/](http://news.sportbox.ru/). – Заголовок с экрана
17. Информационный портал Мир легкой атлетики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.http://mir-la.com/](http://mir-la.com/).– Заголовок с экрана
18. Отраслевая ЭБС по физической культуре, спорту и туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.http://rucont.ru/collections/814?isb2b=true](http://rucont.ru/collections/814?isb2b=true) /.– Заголовок с экрана
19. Электронно-библиотечная система образовательных и просветительских изданий[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iqlib.ru/>.– Заголовок с экрана
20. Библиотека Максима Мошкова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.http://lib.ru](http://lib.ru) /.– Заголовок с экрана
21. Все для студента [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.http://twirpx.com](http://twirpx.com) /.– Заголовок с экрана
22. _____Л
ыжный спорт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.skisport.ru/>.– Заголовок с экрана
23. Федерация лыжных гонок России: Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.flgr.ru> /.– Заголовок с экрана
24. Стартовый календарь: лыжный спорт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.startcalendar.com> /.– Заголовок с экрана
25. Зимние виды спорта и развлечения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sportwinter.ru> /.– Заголовок с экрана
26. Лыжная база: лыжный спорт, лыжероллеры, спортивное питание [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://skipavilion.ru/>.– Заголовок с экрана

27. Новости лыжного спорта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.http://ski-news.narod.ru/](http://ski-news.narod.ru/). – Заголовок с экрана

28. Спорт Sports [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sports.ru/others/skiing/>. – Заголовок с экрана

29. Международная федерация гимнастики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fig-gymnastics.com/site/>. – Заголовок с экрана

30. ФизкультУРА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fizkultura.ru/taxonomy/term/188/>. – Заголовок с экрана

31. Малышок [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://malyshok.ua/ru/article/187-gimnastika-dlja-detej-ot-12-do-15-mesjatsev/>. – Заголовок с экрана

32. Акробатика для детей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fsk.org.ua/2013/01/05/pochemu-akrobatika-vazhna-dlya-razvitiya-rebenka/>. – Заголовок с экрана

Козлов, А.В. Технологии спортивной тренировки в плавании: подготовка олимпийского резерва в спортивном плавании [Электронный ресурс] : учебное пособие по направлению 49.03.01 "Физическая культура" / А. В. Козлов ; Министерство спорта Российской Федерации ; Национальный государственный университет физической культуры, спорта и здоровья имени П. Ф. Лесгафта, Санкт-Петербург. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - СПб. : [б. и.], 2014. - Электрон. дан. (1 файл) : ил. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК. - Загл. с титула экрана. - Электрон. копия печ. версии. - Библиогр.: с. 132-134

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины осуществляется по следующим формам: лекции, практические занятия.

Важным условием для освоения дисциплины в процессе занятий является овладение способами проведения ОРУ и базовыми профессиональными умениями для обучения и организации занятий, а также терминологией изучаемой дисциплины. Материалы лекционных занятий следует своевременно подкреплять проработкой соответствующих разделов в учебниках и учебных пособиях в соответствии со списком основной и дополнительной литературы. Дополнительная проработка изучаемого материала проводится во время практических занятий, в ходе которых анализируется и закрепляется основные знания, полученные по дисциплине.

При подготовке к практическим занятиям следует использовать основную и дополнительную литературу из представленного списка, а также электронные ресурсы и учебные видеофильмы. На практических занятиях приветствуется активное участие в анализе ролевых действий студентов, способность предлагать альтернативные варианты решения педагогических задач, проявлять творчество при выполнении своих ролевых заданий.

В рамках изучения учебных дисциплин необходимо использовать передовые информационные технологии – компьютерную технику, электронные базы данных, Интернет.

Целями работы студента является:

1. систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
2. углубление и расширение теоретических знаний;
3. формирование умения использовать справочную литературу;
4. формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

5. формирование умений самообучения для возможности самостоятельного восполнения недостающих знаний и умений;
6. развитие исследовательских умений.
7. изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции, изучение рекомендуемых литературных источников, конспектирование источников);
8. работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;
9. написание конспектов фрагмента урока и конспекта полного урока;
10. подготовка к текущим и рубежным контролям;
11. подготовка к зачетам.

Исключительное внимание при изучении дисциплины в соответствии с компетентностно-ориентированным учебным планом должно уделяться формированию компетенций, подлежащих освоению в рамках данного предмета. По каждой из них в обобщенном виде определен перечень необходимых знаний, умений и навыков/опыта, уровни их освоения, учебных заданий, рефератов, виды текущей и промежуточной аттестации. Поскольку изучаемая дисциплина не является изолированной, теснейшим образом связана с другими учебными предметами и практиками, то степень сформированности компетенций в рамках данного предмета является важнейшим условием качественного освоения программы бакалавриата в целом.

Изучение каждой дисциплины предполагает наличие текущих, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине.

Необходимым условием формирования компетенций является посещение практических занятий, на которых студент изучает средства физической подготовки, осваивает способы их обучения и проведения, обучается методам организации занятий, умениям страховки и обеспечению безопасности при проведении занятий, разрабатывает и готовит фрагменты и полный конспект занятия, проводит фрагменты и полное занятие по физической подготовке с использованием разнообразных средств.

В ходе изучения предмета с учетом междисциплинарных взаимодействий допускается изменение последовательности освоения тем курса, степени подробности рассмотрения отдельных вопросов, перераспределение учебных часов на лекции, семинары, а также увеличение объема часов на выполнение практических заданий с целью формирования актуальных профессиональных умений.

Итоговый контроль освоения дисциплины проводится в форме устных зачетов по завершению второго и четвертого семестров. Допуском к зачетам служат выполненные задания, предусмотренные программой обучения, и установленный вузом процент обязательного посещения занятий от общего объема аудиторной работы. Оценка по предмету устанавливается в зависимости от уровня освоения дисциплины: пороговый уровень – «удовлетворительно»; продвинутый уровень – «хорошо»; высокий уровень – «отлично». Для дифференциации уровней может применяться балловая шкала, позволяющая в комплексе оценивать приобретенные знания, умения и навыки. Оценочная шкала пересчета рейтинговых баллов по предмету должна соотноситься с общевузовской шкалой оценок.

Теория и методика обучения базовым видам спорта: Лыжный спорт/ Г.А.Сергеев, Е.В.Мурашко, Г.В.Сергеева и др.- М.: «Издат. Центр Академия», 2012 г.- 176 с.

Учебник создан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 034300 – Физическая культура (квалификация бакалавр). Его содержание определено целями, задачами и методическими особенностями преподавания лыжного спорта в соответствии с требованиями ГОС ВПО. Материал учебника будет способствовать формированию профессионально-педагогических знаний, умений и навыков преподавания лыжного спорта. Для студентов учреждений высшего профессионального образования.

Каширцев, Ю.А., Федотов В.Н., Швецов А.В. Технические средства в подготовке лыжников-гонщиков [Электронный ресурс]: учебно-метод. пособие/ Ю.А. Каширцев, В.Н. Федотов, А.В. Швецов. – Электрон. дан. - Малаховка: МГАФК, 2008. - Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК. - Загл. с экрана.

В пособии освещаются вопросы влияния различных факторов и условий, которые кроме подготовительных и соревновательных упражнений лыжника-гонщика, используют в качестве средств, направленного воздействия на динамику его подготовленности и общего состояния. Показано взаимосвязь и взаимообусловленность между упражнениями, выполняемыми лыжниками-гонщиками на специальных приспособлениях и на тренажерном оборудовании и показателями их физической, технической, тактической и функциональной подготовленности, а также в процессе обучения и совершенствования технико-тактического мастерства в многолетней подготовке.

Рассматривая основные направления использования технических средств обеспечения подготовки, авторы подчеркивают связь между внедрением в практику спортом достижений научно-технического прогресса и реализующими ее практическими формами в условиях тренировочной и соревновательной деятельности лыжников-гонщиков. Особое внимание уделено обзору и характеристике методических аспектов составления схемы и профиля лыжных трасс, использования кинопроекторной аппаратуры и технологии индивидуального подбора современных гоночных лыж и лыжных палок.

Пособие предназначено для студентов и аспирантов ВУЗов физической культуры, а также слушателям факультета повышения квалификации.

Багин, Н.А. Технология подготовки пластиковых лыж к учебно-тренировочным занятиям и соревнованиям: Уч. метод. пособие (изд.второе дополненное)/ Н.А.Багин, М.П.Иванов – Великие Луки, 2014. – 62 с.

Учебно-методическое пособие содержит сведения о выборе технологии подготовки гоночных лыж к учебно-тренировочным занятиям и соревнованиям. Последовательно изложены разделы: конструкция лыж, структура снега, влажность, общие закономерности подготовки лыж, мази, парафины, порошки, гели, эмульсии, спрессовки. Представлена последовательность операций, технология подготовки лыж к классическому и свободному стилю передвижения. Представленный материал подготовлен с учетом программ по лыжной подготовке государственных учебных заведений: школы, колледжи, вузы, ДЮСШ, СДЮШОР и клубов по зимним видам, является пособием при подготовке лыж на учебно-тренировочные занятия и соревнования.

Методические указания к освоению РАЗДЕЛА 1. МУЗРИТМИКА

Содержание	Техника выполнения (последовательность действий)
<p>Строевые упражнения (СУ)</p> <p>Построение в одну шеренгу, равнение, расчет, рапорт.</p> <p>Команды: «Группа, в одну шеренгу СТАНОВИСЬ», «РАВНЯЙСЬ», «СМИРНО», «По порядку РАССЧИТАЙСЬ», «Равнение на СЕРЕДИНУ», Имя, отчество преподавателя, группа №...в количестве...для занятий по гимнастике построена, дежурный...».</p> <p>Повороты на месте.</p>	<p>Подающий рапорт становится на место будущего правого фланга строя. После подачи команды, как только первый обучаемый подойдет к нему, делает два шага вперед, поворачивается налево и уточняет действия обучаемых: строй по одной линии, интервалы равны ширине ладони. При равнении обучаемые, приняв основную стойку, поворачивают голову в сторону правого фланга и уточняют свое положение в строю, видя грудь четвертого, считая себя первым. По команде «СМИРНО» голову держать прямо. В момент расчета ученик называет свой порядковый номер, поворачивает голову в сторону левого фланга, затем</p>

<p>Команды: «Напра-ВО», «Нале-ВО», «Кру-ГОМ».</p> <p>Ходьба и остановка группы, команды:</p> <p>«Направо», «В обход налево шагом –МАРШ!», «На месте!» «Группа – СТОЙ!»</p> <p>Перестроение «Уступами»</p> <p>Команды: «На шесть, три, на месте - РАССЧИТАЙСЬ», «По расчету шагом - МАРШ», «На свои места шагом - МАРШ»</p>	<p>принимает и.п.</p> <p>Повороты делаются энергично, на пятке ноги, в сторону которой делается поворот, и на носке другой. Руки прямые, прижаты посередине бедра, пальцы полусогнуты. Смотреть прямо.</p> <p>Занимающиеся из шеренги поворачиваются в колонну, начинают движение в обход и останавливаются.</p> <p>После расчета, обучаемые, по команде, сохраняя равнение по правофланговым в шеренгах делают названное по расчету количество шагов; для возвращения в и.п. они поворачиваются кругом и шагают на свое место в шеренге, с последующим поворотом кругом.</p>
<p>Перестроение из одной шеренги в две и обратно.</p> <p>Команды: «На первый, второй – РАССЧИТАЙСЬ!»</p> <p>«В две шеренги – СТРОЙСЯ!»</p> <p>«В одну шеренгу - СТРОЙСЯ»</p> <p>Перестроение из одной шеренги в три и обратно.</p> <p>Команды: «По три - РАССЧИТАЙСЬ», «В три шеренги - СТРОЙСЯ», «В одну шеренгу - СТРОЙСЯ»</p> <p>Действия занимающихся по команде «Прямо»</p> <p>Команды: «На месте шагом – МАРШ!» «Прямо!»</p> <p>Изменение направления движения группы: противоходом, «змейкой», захождением плечом, по диагонали, по кругу,</p> <p>Команды: «Противоходом налево (направо) – МАРШ!»; «Змейкой - МАРШ!», Правое плечо вперед - МАРШ»; «ПРЯМО»; «По диагонали, по кругу и т.д.- МАРШ!»</p> <p>«В обход налево – МАРШ!»</p>	<p>Первые номера стоят на месте, на 3 счета вторые номера делают шаг левой назад и приставной шаг правой в сторону, вставая «в затылок» первым. Возвращение в и.п. происходит в обратной последовательности.</p> <p>Вторые номера стоят на месте, на 3 счета первые номера делают шаг правой назад и приставной шаг влево (встают «в затылок» вторым), третьи номера делают шаг левой вперед и приставной шаг вправо (встают перед вторыми). Возвращение в и.п. идет в обратной последовательности.</p> <p>Команды «Прямо» подается под левую ногу. Выполняется промежуточный шаг правой на месте и с левой ноги занимающиеся двигаются вперед</p> <p>По команде для движения противоходом направляющий поворачивается на 180 гр. В указанную сторону и двигается навстречу колонне на расстоянии 1 м до следующей команды. «Змейка» - это ряд противоходов.</p> <p>До исполнительной части команды «ПРЯМО» направляющий начинает укороченным шагом захождение (поворот вокруг своей оси) правым плечом вперед и по команде «ПРЯМО» движется в прямом направлении</p> <p>Для прекращения движений противоходами, «змейкой», по диагонали, кругу и т.д. подается команда для движения в обход</p>
<p>Перестроение из колонны по одному в колонну по два и обратно</p> <p>В шеренге: «На первый и</p>	<p>Для перестроения в колонну по два первые стоят на месте, вторые делают шаг левой в сторону и приставной шаг правой вперед, становясь рядом с</p>

<p>второй РАССЧИТАЙСЬ», «Напра-ВО», «В колонну по два-СТРОЙСЯ», «В колонну по одному - СТРОЙСЯ», «Нале-ВО».</p> <p>Перестроение из колонны по одному в колонну по три и обратно.</p> <p>В шеренге: «По три - РАССЧИТАЙСЬ», «Напра-ВО».</p> <p>Далее: «Напра-ВО», В колонну по три- СТРОЙСЯ», «В колонну по одному - СТРОЙСЯ», «Нале-ВО».</p> <p>Размыкание приставными шагами в сторону флангов и от середины на поднятые в стороны руки, команды:</p> <p>Команды: «Влево (вправо, от середины) на интервал руки в стороны, приставными шагами – Разом-КНИСЬ!» «Влево (вправо, к середине) приставными шагами сом-КНИСЬ»</p> <p>Перестроение захождением плечом</p> <p>Команды: По три - РАССЧИТАЙСЬ», «По расчетам левое плечо вперед шагом - МАРШ», «НА МЕСТЕ», «Группа - СТОЙ», «На свои места шагом - МАРШ»</p>	<p>первыми.</p> <p>Для перестроения в колонну по три вторые номера стоят на месте, первые – шаг вправо и назад, третьи – шаг влево и вперед. Возвращение в и.п. в обратной последовательности.</p> <p>Обучаемые, начиная движения с флангов (от середины) выполняют размыкание на указанный интервал или смыкание.</p> <p>Расчеты выполняют движение укороченным шагом по радиусу до команды «НА МЕСТЕ». При необходимости можно подать команду «ПРЯМО» и занимающиеся начнут движение вперед. Возвращение на и.п. осуществляется в обратной последовательности после предварительного поворота кругом. После остановки расчеты повернуть кругом.</p>
<p>Перестроение из колонны по 1 в колонну по 2 и более поворотом в движении, размыкание в движении, обратное перестроение</p> <p>Команды: «Налево по два (по три и т.д. - МАРШ» (указать дистанцию и интервал в шагах); «НА МЕСТЕ»; «Группа - СТОЙ».</p> <p>Напра-ВО»; «Слева, в обход налево, в колонну по одному шагом - МАРШ».</p> <p>Ходьба, бег, управление размером и темпом шага, шаг на месте и движение прямо.</p> <p>Команды: «В обход налево (направо) шагом - МАРШ»; «Шире</p>	<p>При перестроении поворотом в движении после команды «МАРШ», подаваемой под левую ногу, расчеты выполняют поворот на носке правой ноги, сохраняя равнение, выдерживают дистанцию и интервал, указанный преподавателем. Для обратного перестроения группу необходимо развернуть так, чтобы за направляющим в затылок оказался тот, кто шел за ним до перестроения. По команде, вся группа одновременно начинает движение. Они смыкаются на уставную дистанцию и интервал. Обучаемые, все одновременно с левой ноги, начинают движение в обход по периметру зала, сохраняют дистанцию, указанную преподавателем, контролируют осанку (смотреть поверх головы идущего впереди, на границах площадки углы не закруглять (поворот на носке правой ноги на 90°) выдерживают темп движения под счет преподавателя.</p> <p>После команды для перехода с шага на бег, подаваемой в момент постановки левой ноги,</p>

<p>шаг»; «Короче шаг»; «Чаще шаг»; «РЕ-ЖЕ»; «НА МЕСТЕ»; «ПРЯМО»; «Бегом - МАРШ».</p>	<p>обучаемые делают шаг правой и с левой ноги начинают движение бегом. Для перехода с бега на шаг исполнительная часть команды подается под правую ногу; ученики, сделав два беговых шага по инерции, продолжают движение шагом.</p>
<p>Перестроение дроблением и сведением, разведением и слиянием «Через центр - МАРШ»; «В обход направо и налево в колонну по одному - МАРШ» - дробление. «Через центр в колонну по два - МАРШ» - сведение; «В обход направо и налево в колонну по два - МАРШ» - разведение. «Через центр в колонну по два – МАРШ» - слияние</p>	<p>По команде для дробления обучаемые расходятся по очереди в обход направо и налево. При сведении образуются колонны</p>
<p>Общеразвивающие упражнения Обучение ОРУ: 1. По показу 2. По объяснению: 3. Совмещенным способом: «Исходное положение - ПРИНЯТЬ», «Упражнение НАЧИНАЙ», «СТОЙ» или «Упражнение закончить» (в том случае, если преподаватель оставляет учеников в</p>	<p>- назвать упражнение по его предназначению; -образцово, с подсчетом, однократно, зеркально – показать; -дать команду или распоряжение о принятии и.п.; -подчеркнуть особенность техники выполнения действий; -подать команду для начала действий; -вести счет. Вносить необходимые коррективы в темпе выполнения упражнения; -на предпоследнем такте повысить голос; -вместо последнего счета последнего такта скомандовать «СТОЙ».</p> <p>- по терминологии назвать действия и счет, на который оно выполняется (не показывая) - показать и назвать действия и счет, на который оно выполняется. Далее действовать как в пункте 1.</p>

<p>и.п. отличном от основной стойки – лежа, сидя и т.д.)</p> <p>4. Обучение ОРУ методом по-разделениям</p>	<ul style="list-style-type: none"> - показать упражнение - при необходимости подать команду о принятии и.п.; <p>Используется для обучения сложным по координации упражнениям.</p> <p>Упражнение лучше вначале показать полностью, затем скомандовать:</p> <p>«По-разделениям» и показать (или назвать по терминологии действие) на счет, на который оно выполняется, например: упор присев – делай раз;</p> <ul style="list-style-type: none"> - сделать занимающимся необходимые поправки; -при неправильном исполнении скомандовать - «ОТСТАВИТЬ», обучаемые возвращаются в то положение, откуда начиналось движение; -продолжать действовать в том же порядке до последнего счета упражнения; -провести проверку правильности действий, не называя его по терминологии, а только ведя счет, например: делай-раз, делай-два и т.д.; -для слитного выполнения упражнения скомандовать «Упражнение слитно (в целом) начи-НАЙ» и действовать аналогично предыдущему способу обучения.
<p>Поточный способ проведения ОРУ.</p> <p>«Вместе со мной упражнение начи-НАЙ»»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - сконструировать четыре комплекса ОРУ на 8 счетов каждый; - ознакомить обучаемых с содержанием комплексов; - провести комплексы, повторяя каждый по четыре раза поточно; - каждую «восьмерку» выполнять вместе с обучаемыми первый и четвертый раз; - вместо двух последних счетов в третьей «восьмерке» предупредить «последний раз»; - в заключительной «восьмерки» вместо двух последних счетов предупредить -«следующее упражнение» и перейти к выполнению следующей восьмерки. <p>Более простым вариантом перехода от одного упражнения к другому является использование союза «И» вместо последнего счета в заключительной восьмерке. Он проговаривается протяжно.</p>

Проходной способ (проведение упражнений в движении). -название действия по терминологии и команда «С выполнением задания -МАРШ» - «Без задания - МАРШ» или «Упражнение начи-НАЙ!» - «Закончить упражнение»	Исполнительная часть команды подается под левую ногу, ученики пропускают шаг правой и с левой ноги начинают указанные преподавателем действия. «Упражнение ЗАКОНЧИТЬ» - вместо двух последних счетов. Показ упражнений преподавателем осуществляется навстречу двигающейся колонне.
--	---

РАЗДЕЛ 4. ПЛАВАНИЕ

- демонстрировать технику плавания кролем на груди и на спине, дельфином и брассом; технику старта со стартовой тумбочки и старта из воды; технику поворотов в каждом из способов плавания;
- демонстрировать технику прикладных способов плавания на дистанции 50 метров без учета времени;
- демонстрировать технику спасения тонущих: транспортирование тонущего одним из способов на дистанции 25 метров, ныряние в глубину за предметом;
- нырять в длину на дистанцию 15 метров для женщин и 20 метров для мужчин;
- участвовать в судействе соревнований;
- участвовать не менее чем в 2-ух соревнованиях по плаванию, предусмотренных календарем соревнований;
- уметь оказывать первую помощь при несчастных случаях на воде.
- проплывание дистанции 50 м вольным стилем на время (мужчины – 45 с; женщины – 53 с);
- 12-ти минутное плавание (мужчины – 500 м; женщины – 450м).

РАЗДЕЛ 5. СПОРТИВНЫЕ ИГРЫ

Методические указания позволяют контролировать процесс обучения в каждом его звене: при восприятии учебного материала, его переработке двигательных умений и навыков.

Главное при проведении практических занятий – это чтобы решались следующие задачи:

- а) оздоровительные;
- б) образовательные;
- в) воспитательные.

Методические указания должны быть направлены на следующие разделы:

1. подготовка и проведение игры;
2. подготовка площадки для игры;
3. подготовка инвентаря;
4. руководство игрой;
5. размещение играющих.

Упражнения при обеспечении техническим приемам и тактическим взаимодействиям:

1. объяснение приемов и тактических взаимодействий;
2. расстановка в игре, игровое амплуа каждого игрока;
3. судейство игры;
4. дозировка нагрузки;
5. обсуждение правильно и неправильно выполненных тактических приемов и тактических взаимодействий;
6. индивидуализация в подборе средств и методов тренировки;

7. исправление ошибок;
8. записать на видео ошибки и проанализировать их.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Книжный фонд библиотеки
2. Компьютерная внутривузовская сеть
3. Интернет
4. Оборудованная аудитория для мультимедийного сопровождения занятий.
5. Аудио-видеоаппаратура.
6. Мультимедийная презентация дисциплины.
7. Для проведения лекционных и методических занятий - специально оборудованные методические кабинеты с мультимедийным проектором, экраном, ноутбуком, колонками, видеокамерой, а также телевизором, DVD и видеомagneтофоном для демонстрации телевизионных спортивных программ и учебных видеороликов на кафедрах теории и методики гимнастики, теории и методики легкой атлетики, теории и методики лыжного спорта и теории и методики спортивных игр.
8. для проведения практических занятий – зал спортивных игр с площадками для баскетбола, мини-футбола и две для волейбола (основная и дополнительная);
9. игровой инвентарь: волейбольные, баскетбольные, футбольные и гандбольные мячи, набивные мячи, скакалки, кегли, гимнастические палки и скамейки, обручи;
10. оборудования: щиты и стойки баскетбольные, стойки волейбольные,
11. корзины для баскетбола, сетки для корзин баскетбола, сетки волейбольные и футбольные, футбольные ворота, электронное табло, отягощения и эспандеры;
12. легкоатлетический стадион;
13. легкоатлетический зал;
14. Оборудование для секторов: метания мяча, гранаты, диска, толкания ядра, прыжков в высоту (в том числе парашютные кубы зоны приземления), в длину;
15. Инвентарь для метания (мячи, гранаты, ядра, диски, набивные и утяжеленные мячи и снаряды, рулетка); для прыжков в высоту (стойки, планка, измеритель), в длину (рулетка); для ходьбы и бега (секундомеры, стартовые колодки, эстафетные палочки, барьеры) и другой (флажки, переносные столы и стулья для судей, указатели метража, стойки финишные и стартовые, ограничители, вспомогательные приспособления, эспандеры, гимнастические палки, мячи разных размеров и назначения, мел, свисток);
16. Оборудование для общей физической подготовки (шведская стенка, турник, маты парашютные 15x100x200 см, тренажерные устройства)
17. Лыжный инвентарь и снаряжение лыжника (лыжи, лыжероллеры – для классического и конькового стиля передвижения; лыжные палки для названных стилей передвижения, лыжные ботинки для классического и конькового стиля передвижения);
18. Смазочные материалы: мази, парафины, порошки, эмульсии, гели, смывки;
19. Лыжная база и прилежащие к ней лыжные трассы, учебные склоны, учебно-тренировочные круги;

20. Технические средства для подготовки лыжных трасс (снегоходы «Буран», ретрак «Онежец» и прицепные устройства, необходимые для выравнивания трассы и нарезки лыжни);

21. Тренажерный зал с набором спортивных снарядов для развития физических качеств; 6. Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием (видеопроектор, ноутбук);

22. Каталог спорта имеющейся научно-методической и учебной литературы по видам лыжного спорта кафедры теории и методики лыжного;

23. Кабинет, оборудованный макетами лыжных станков для подготовки лыж к занятиям и соревнованиям;

24. Лыжехранилище, оборудованное для хранения лыжного инвентаря и снаряжения

25. Гимнастический зал, укомплектованный спортивными и вспомогательными снарядами и оборудованием (рейтер, ковёр для художественной гимнастики, гимнастические маты и зоны приземления, стол для опорного прыжка и мостики, брусья параллельные и разновысокие, бревно, кольца, перекладина, конь/махи, батут с поролоновой ямой, хореографический станок и зеркала, гимнастические стенки и скамейки, канат, ёмкость для магнезии);

26. Гимнастический инвентарь (мячи для художественной гимнастики, обручи, скакалки, палки гимнастические и утяжелённые, мячи для фитнеса, степ-платформы, набивные мячи, кегли, булавы),

27. Музыкальное оборудование (фортепиано, музыкальный центр, колонки и микрофон).

28. Для поддержания надлежащего гигиенического текущего контроля качества воды на базе медицинского кабинета бассейна работает мини лаборатория.

29. Зал «сухого» плавания и бассейн оснащены необходимым спортивным оборудованием и инвентарем по всем разделам учебной программы. Приобретено и используется в процессе новейшее оборудование в области общей и специальной физической подготовки пловцов, аудио и видео аппаратура, мультимедийное оборудование.

Участники образовательного процесса располагают следующим оборудованием: Шведская стенка, турники, скакалки, скамья для жима лежа, вертикальные регулируемые по высоте стойки, гриф штанги (20 кг.) с зажимами, тренажер для жима ногами, гантели(вес от 0,5 до 2 кг.), гири 16 кг., тренажер «Хюттеля-Мартенса», силовой тренажер «Тележка» для комплекса упражнений пловцов на суше.

В бассейне УСК ВЛГАФК: Поддерживающие пояса, тренажер «Новое дыхание-трубка», ласты длинные, ласты короткие, аквасапоги, доски для плавания малые, доски для плавания большие, колобашки, «восьмерки», резинки для дополнительного сопротивления, медузы, нудлсы, лопатки, антилопатки, шапочки, очки.